



**Informe Corporatiu Integrat
2011**

Marcant la diferència





Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides

CaixaBank està adherit al Pacte Mundial de les Nacions Unides. En el present Informe Corporatiu Integrat, que també té la funció d'Informe de Progrés, s'indiquen al començament de cada secció els Principis del Pacte Mundial que cobreix el text.

Principi 1	Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.	Principi 6	Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en el treball i l'ocupació.
Principi 2	Les empreses s'han d'assegurar que no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	Principi 7	Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.
Principi 3	Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	Principi 8	Les empreses han de fomentar iniciatives que promoguin una responsabilitat ambiental més gran.
Principi 4	Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció.	Principi 9	Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.
Principi 5	Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.	Principi 10	Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.

ÍNDEX

Dades més rellevants	04
Carta del President	07
Carta del Vicepresident i Conseller Delegat	08
1 Qui som	09
1.1 Missió, visió i valors	11
1.2 CaixaBank i el Grup "la Caixa"	12
1.3 Estructura accionarial	13
1.4 Evolució de l'acció de CaixaBank	18
1.5 Premis i reconeixements	21
2 Govern Corporatiu	22
2.1 Estructura organitzativa	23
2.2 Ètica empresarial	31
3 Creació de valor compartit	34
3.1 Claus estratègiques	36
3.2 Model de negoci	40
3.3 Riscos i oportunitats	71
3.4 Recursos	101
3.5 Aportació de valor als grups d'interès	109
4 Resultats i informació financera 2011	137
4.1 Resultats	138
4.2 Activitat	152
4.3 Gestió del risc	157
4.4 Liquiditat	165
4.5 Gestió del capital	167
4.6 Resultats per segments de negoci	169
4.7 Ràtings de CaixaBank	171
5 Reptes 2012	172
Annexos	178
1. Informe de verificació	179
2. Declaració de Control del Nivell d'Aplicació de GRI	181
3. Compromisos responsables per al 2011	182

DADES MÉS RELLEVANTS DEL GRUP CAIXABANK

<i>Imports en milions d'euros</i>	2011	2010 ^(*)	VARIACIÓ
Resultats recurrents			
Marge d'interessos	3.170	3.418	(7,3%)
Marge brut	6.272	6.379	(1,7%)
Marge d'explotació	3.040	3.013	0,9%
Resultat abans d'impostos	1.291	1.558	(17,1%)
Resultat net	1.185	1.359	(12,8%)
Resultat total			
Resultats extraordinaris nets	(132)	(147)	–
Resultat atribuït al Grup CaixaBank	1.053	1.212	(13,1%)
Balanç			
Actiu Total	270.425	273.067	(1,0%)
Fons Propis	20.751	18.163	14,2%
Volum total de Negoci Bancari	427.252	428.019	(0,2%)
<i>Crèdits bruts sobre clients</i>	<i>186.049</i>	<i>189.389</i>	<i>(1,8%)</i>
<i>Recursos totals de clients</i>	<i>241.203</i>	<i>238.630</i>	<i>1,1%</i>
Plusvàlues latents de participacions industrials	1.030	2.489	(58,6%)
Eficiència i Rendibilitat			
Ràtio eficiència recurrent (Total Despeses d'explotació / Marge brut)	51,5%	52,8%	(1,3)
ROE recurrent (Resultat atribuït recurrent / Fons propis mitjans)	5,9%	7,5%	(1,6)
ROE total (Resultat atribuït / Fons propis mitjans)	5,2%	6,7%	(1,5)
ROA (Resultat net recurrent / Actius totals mitjans)	0,4%	0,5%	(0,1)
RORWA (Resultat net recurrent / Actius ponderats per risc)	1,1%	1,2%	(0,1)

(*) Informació financera combinada del Grup CaixaBank inclosa únicament a efectes comparatius.

DADES MÉS RELLEVANTS DEL GRUP CAIXABANK (continuació)

	2011	2010 (*)	VARIACIÓ
Gestió del Risc			
Ràtio de morositat	4,90%	3,65%	1,25
Provisions per a insolvències	5.745	5.063	682
<i>Específica</i>	3.910	3.228	682
<i>Genèrica</i>	1.835	1.835	0
Cobertura de la morositat	60%	70%	(10)
Cobertura de la morositat amb garantia real	137%	141%	(4)
Cobertura d'immobles adjudicats	36%	n. d.	
<i>Dels quals: Cobertura de sòl</i>	62%	n. d.	
Liquiditat	20.948	19.638	1.310
Solvència - BIS II			
<i>Core capital</i>	12,5%	8,9%	3,6
Tier 1	12,8%	8,9%	3,9
Tier total	12,8%	8,9%	3,9
Recursos propis computables	17.581	13.417	4.164
Actius ponderats per risc (RWA)	137.355	150.419	(13.064)
Excedent de recursos computables	6.592	1.384	5.208
Dades per acció			
Valor teòric comptable (VTC) (euros/acció)	5,11	4,75	0,36
Nombre d'accions en circulació a 31/12 – <i>fully diluted</i> (milers)	4.064.203	3.827.547	236.656
Benefici per acció (BPA) (euros/acció)	0,27	0,32	(0,05)
Nombre mitjà d'accions en circulació – <i>fully diluted</i> (milers)	3.964.337	3.825.248	139.089

(*) Informació financera combinada del Grup CaixaBank inclosa únicament a efectes comparatius.

DADES MÉS RELLEVANTS DEL GRUP CAIXABANK (continuació)

	2011	2010 (*)	VARIACIÓ
Mitjans (nombre)			
Empleats: – CaixaBank Individual	24.915	25.280	(365)
– Grup CaixaBank	26.993	28.391	(1.398)
Nivell de satisfacció dels empleats (1-10)	8,8	n. d.	–
Diversitat: % homes/dones de la plantilla	51/49	52/48	–
Nombre de participants del programa de Voluntariat Corporatiu	4.032	3.286	746
Oficines	5.196	5.409	(213)
Terminals d'autoservei	8.011	8.181	(170)
Parc de targetes (milions)	10,5	10,3	0,2
Activitat comercial			
Clients (milions)	10,4	10,5	(0,1)
Nivell de satisfacció clients particulars (1-10)	8,4	8,3	0,1
Nivell de satisfacció clients empresa (1-10)	8,1	8,2	(0,1)
Nombre de projectes d'inversió finançats d'acord amb els Principis d'Equador	30	55	(25)
Nombre de microcrèdits finançats	34.307	36.845	(2.538)

(*) Informació financera combinada del Grup CaixaBank inclosa únicament a efectes comparatius.

Carta del President



El naixement de CaixaBank, al juliol del 2011, fruit de la reorganització del Grup "la Caixa", ha estat una fita en la història centenària de la nostra entitat que ens permetrà créixer i, alhora, preservar allò que és essencial: el nostre compromís amb les persones, amb les empreses i amb els territoris en els quals som presents. Des de CaixaBank afrontem els reptes de l'entorn financer internacional sent fidels als nostres valors de lideratge, confiança i compromís social, presents des dels nostres orígens, a fi de crear valor per als nostres accionistes, clients i empleats i per a la societat en el seu conjunt.

Hem iniciat el desplegament del Pla Estratègic 2011-2014 de CaixaBank, en línia amb el Pla Estratègic del Grup "la Caixa" per al mateix període. Sota el lema «Marcar la diferència», volem consolidar el lideratge de CaixaBank en banca minorista a Espanya, diversificar el negoci, aprofundir en la internacionalització i mantenir el compromís amb el teixit empresarial i amb la societat.

En el primer any del seu desenvolupament, i malgrat l'elevada incertesa i volatilitat de l'entorn econòmic i financer, CaixaBank ha aconseguit uns resultats sòlids, i ha consolidat el lideratge en banca minorista, en solvència i en liquiditat, gràcies a l'esforç de tots els empleats de l'Entitat. El 2011, hem continuat augmentant les principals quotes de mercat (de nòmines i pensions domiciliades, autònoms i comerços), hem enfortit el capital i la liquiditat del banc, i s'ha dut a terme un notable esforç en la gestió de marges i la millora de la qualitat. Tot això ha estat possible gràcies a la gran fortalesa comercial de CaixaBank, a la gestió activa dels riscos i al continuat esforç en innovació.

Els dividendes obtinguts per "la Caixa", derivats de l'activitat financer de CaixaBank i de la seva filial Critería CaixaHolding, permetran dotar el pressupost de l'Obra Social "la Caixa" amb 500 milions d'euros per a l'any 2012, tot reafirmant la nostra voluntat d'oferir oportunitats als col·lectius més desfavorits, i continuar treballant per ser a prop de les persones. Així mateix, tant CaixaBank com les seves empreses filials han ratificat el seu compromís amb els deu principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i, el 2011, n'han promogut la difusió entre els seus grups d'interès.

En el present Informe, s'integra la informació relativa a l'exercici econòmic, social, ambiental i de govern corporatiu de CaixaBank al llarg del 2011. Aquesta nova manera de presentar els resultats posa en relleu l'estratègia sostenible de l'Entitat, l'objectiu de la qual és la creació de valor compartit a través de la gestió diària.

Per acabar, vull mostrar el meu agraïment a totes les persones que han dipositat la seva confiança en CaixaBank i desitjo que aquest informe els permeti conèixer millor la realitat de la nostra Entitat.



Isidre Fainé Casas

Carta del Vicepresident i Conseller Delegat



El passat 1 de juliol va culminar la reorganització del Grup "la Caixa" amb la creació i la sortida a borsa de CaixaBank, el banc cotitzat a través del qual "la Caixa" exerceix la seva activitat financera.

Tot i el difícil entorn economicofinancer del 2011, CaixaBank ha consolidat la vinculació amb els seus prop de 10,4 milions de clients, prestant un servei de qualitat, innovador i adaptat a les seves necessitats. L'objectiu és reforçar el lideratge de CaixaBank en Banca de Particulars, complementat amb una oferta especialitzada adreçada als diversos segments de negoci: Banca d'Empreses, Banca Corporativa, Banca de Pimes, Banca d'Inversió, Banca Personal i Banca Privada. Així, els recursos de clients se situen, a 31 de desembre de 2011, en els 241.203 milions d'euros i els crèdits sobre clients, en 186.049 milions d'euros.

L'Entitat disposa de la major xarxa del sistema financer espanyol, amb 5.196 oficines, 8.011 caixers i el lideratge en banca *online*, banca mòbil i banca electrònica.

Pel que fa als resultats obtinguts, el balanç de la intensa activitat comercial i d'una estricta gestió de risc ha permès a CaixaBank aconseguir un sòlid resultat recurrent net atribuït al Grup el 2011 de 1.185 milions d'euros, un 12,8% menys respecte al 2010.

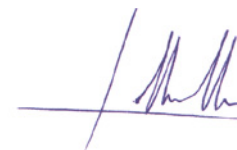
La bona evolució dels ingressos i la reducció dels costos han permès assolir un marge d'explotació recurrent de 3.040 milions, una ràtio d'eficiència del 51,5%, i el registre de fortes dotacions, que garanteixen la qualitat del balanç. A més, el fons genèric per a insolvències s'ha mantingut en 1.835 milions d'euros, fet que proporciona una gran flexibilitat a l'Entitat i solidesa financera davant possibles contingències futures.

S'han generat unes plusvàlues netes de 907 milions d'euros i s'han registrat sanejaments extraordinaris nets per un total de 1.039 milions d'euros, per incrementar la solidesa del balanç. Així, el resultat net atribuït al Grup CaixaBank ha arribat als 1.053 milions d'euros, un 13,1% menys respecte al 2010.

La qualitat d'actiu continua destacant en el conjunt del sector. La ràtio de morositat se situa en el 4,90%, i manté un diferencial molt positiu enfront del 7,61% de mitjana del sector al desembre del 2011. La ràtio de cobertura se situa al tancament del 2011 en el 60% (el 137% considerant les garanties hipotecàries).

CaixaBank també ha reforçat el seu *Core capital*, que se situa en el 12,5%, una posició de lideratge en solvència que es complementa amb uns excel·lents nivells de liquiditat, de 20.948 milions d'euros, el 7,7% dels actius totals. CaixaBank ocupa el setè lloc per capitalització borsària entre els bancs de la zona de l'euro.

Seguim una gestió diferenciada i innovadora, que té com a objectiu generar valor per a la Societat i la resta dels nostres grups d'interès. D'aquesta manera, ens mantenim fidels als valors del Grup "la Caixa" de lideratge, confiança i compromís social, que li permeten afrontar amb optimisme els reptes del futur.



Joan Maria Nin Gènova



Abast de l'Informe

L'Informe Anual integrat correspon al Grup CaixaBank amb un perímetre de consolidació en funció de la naturalesa de la informació facilitada.

· La informació econòmica i financera pren com a base els comptes anuals consolidats del «Grup CaixaBank i societats dependents». Els comptes anuals i l'informe de gestió consolidats de l'exercici 2011, juntament amb l'informe d'auditoria datat el 29 de febrer del 2012, en el qual s'expressa una opinió favorable, es poden consultar a la pàgina web de la Comissió Nacional del Mercat de Valors. <http://www.cnmv.es/>

Més informació sobre l'abast i materialitat de l'informe, així com els continguts i indicadors GRI, poden consultar-se en el document «[Resum d'indicadors GRI - Informe Corporatiu Integrat 2011](#)», part integrant d'aquest informe.

1. Qui som

- 1.1 Missió, visió i valors
- 1.2 CaixaBank i el Grup "la Caixa"
- 1.3 Estructura accionarial
- 1.4 Evolució de l'acció de CaixaBank
- 1.5 Premis i reconeixements

Grup financer integrat amb negoci bancari, activitat asseguradora i inversions en bancs internacionals



1. Qui som

CaixaBank és un grup financer integrat amb negoci bancari, activitat asseguradora i inversions en bancs internacionals, així com participació en companyies líders del sector serveis. L'Entitat, a través de la qual Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", exerceix la seva activitat com a entitat de crèdit de forma indirecta, és líder en la majoria dels segments de banca minorista en el mercat espanyol i aposta pel creixement, tant en l'àmbit nacional com en l'internacional.

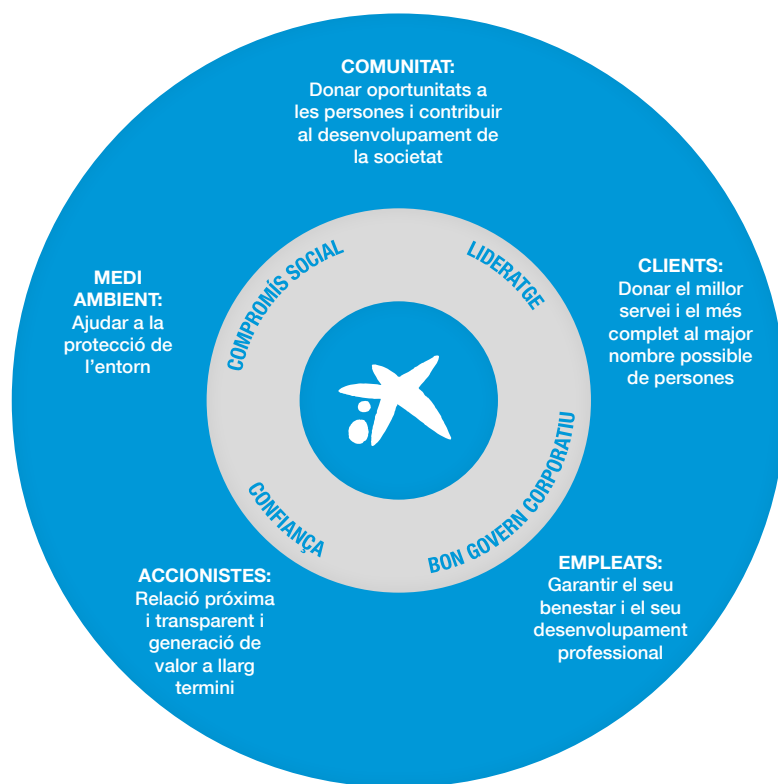
El Grup treballa per oferir el millor i més complet servei al màxim nombre possible de clients i per fomentar l'estalvi i la inversió. Així mateix, comparteix amb "la Caixa", el seu accionista de referència, el compromís amb les persones i l'entorn, amb la voluntat de crear valor per als seus accionistes i realitzar una decidida aportació a la societat en general.

CaixaBank és present en els índexs de sostenibilitat més rellevants a nivell mundial: Dow Jones Sustainability Index (DJSI), FTSE4Good i Advanced Sustainable Performance Index (ASPI).

Principals magnituds de CaixaBank a 31 de desembre de 2011

Una institució de referència	<ul style="list-style-type: none"> • 3r grup financer d'Espanya. • Total actius: 270.425 milions d'euros. • Total volum de negoci bancari: 427.252 milions d'euros. • 186.049 milions d'euros en crèdits sobre clients bruts + 241.203 milions d'euros en recursos totals de clients. • MicroBank, el seu banc social, l'única entitat dedicada exclusivament al finançament de projectes empresarials i de negoci a través de microcrèdits.
1r banc minorista a Espanya	<ul style="list-style-type: none"> • 10,4 milions de clients. Model de gestió especialitzada. • Gestió multicanal: 5.196 oficines, 8.011 terminals d'autoservei, banca <i>online</i> i banca mòbil. • Excel·lència en el servei al client i millor reputació de marca.
Diversificació d'ingressos i mercats	<ul style="list-style-type: none"> • Diversificació en mercats atractius: participacions bancàries internacionals. • Diversificació d'ingressos: participacions en Repsol i Telefónica.
Destacat perfil de risc	<ul style="list-style-type: none"> • Diversificat i amb una cartera de préstecs d'alta qualitat. • Ràtio de morositat: 4,90% i Ràtio de cobertura: 60% (137% amb garanties hipotecàries). • Provisió genèrica de 1.835 milions d'euros, sense disposar.
Solidesa financera	<ul style="list-style-type: none"> • Gran capacitat de generació de resultats: el resultat atribuït ha assolit els 1.053 milions d'euros. • Molt bona posició de liquiditat: 20.948 milions d'euros. • Sòlida base de capital: <i>Core capital</i> 12,5% (BIS II).

**Lideratge, confiança
i compromís social són
els valors de CaixaBank
i constitueixen la guia
per a la seva actuació
present i futura**



1.1 Missió, visió i valors

CaixaBank assumeix la missió i els valors del Grup "la Caixa":

Missió

Fomentar l'estalvi i la inversió mitjançant l'oferta del millor i més complet servei financer al major nombre de clients i realitzar una decidida aportació a la societat per a la cobertura, flexible i adaptada, de les necessitats financeres i socials bàsiques.

Visió

Ser el grup financer líder en el mercat espanyol, amb vocació internacional, orientat a la generació de valor per als accionistes, els clients, els empleats i la societat en el seu conjunt.

Valors

CaixaBank desenvolupa la seva estratègia en línia amb els tres valors corporatius del Grup, els quals són la guia per a l'actuació present i futura de l'Entitat:

- Lideratge: compromís, integritat, professionalitat i treball en equip.
- Confiança: dels clients i de la societat en base a una gestió que dóna prioritat

a la solvència i a un servei i una atenció de màxima qualitat.

- Compromís social: objectiu últim de l'activitat.

La gestió de l'Entitat emana d'aquests valors, i es fonamenta en els principis de transparència i bones pràctiques que presideixen el bon govern corporatiu, alhora que es garanteix un sistema de gestió eficient i sostenible des del punt de vista econòmic, ambiental i social.

Aquest model de gestió té com a guia la definició de Responsabilitat Social Corporativa efectuada per la Comissió Europea, en la qual les empreses són responsables del seu impacte en la societat. Segons aquesta definició, cal que les empreses disposin d'un procés d'integració dels aspectes socials, mediambientals, ètics i humans en les seves operacions de negoci i en la seva estratègia, en estreta col·laboració amb els seus grups d'interès i amb els objectius de:

- Maximitzar la creació de valor compartit.
- Identificar, prevenir i mitigar els possibles impactes adversos.

"la Caixa" exerceix l'activitat bancària de manera indirecta a través de CaixaBank

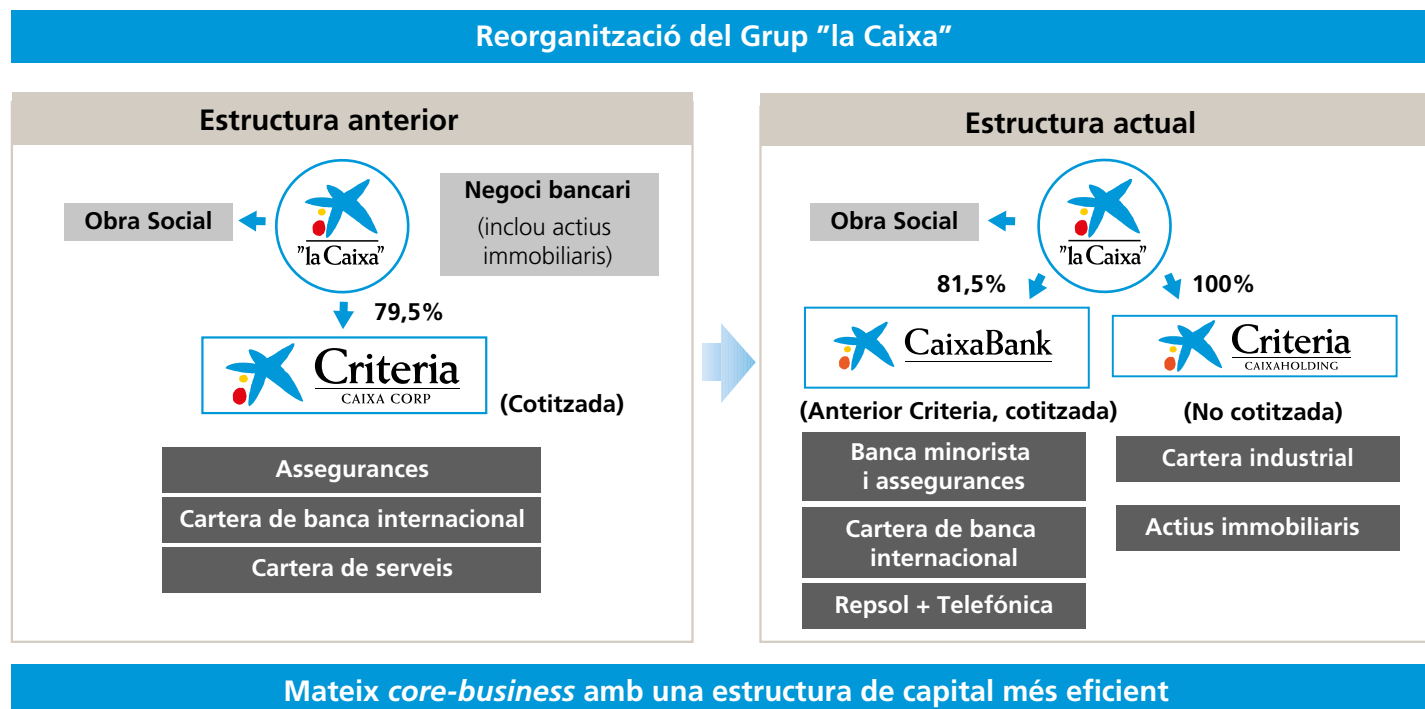
1.2 CaixaBank i el Grup "la Caixa"

El gener del 2011, els consells d'administració de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", i de Criteria CaixaCorp van acordar la subscripció d'un acord marc per a la reorganització del Grup "la Caixa", en virtut de la qual "la Caixa", tal com preveu la Llei de caixes d'estalvis (LORCA), passarà a exercir l'activitat bancària de manera indirecta a través de CaixaBank.

El febrer del 2011, els consells d'administració van aprovar els termes definitius de la reorganització i posteriorment va ser autoritzada per l'Assemblea General de "la Caixa" a l'abril i la Junta General d'Accionistes de Criteria CaixaCorp, al maig.

Amb aquesta reorganització, finalitzada el 30 de juny de 2011, "la Caixa" va traspasar el seu negoci bancari

(amb l'excepció de determinats actius, bàsicament immobiliaris, i certs passius) a Criteria CaixaCorp, que va passar a ser un grup bancari denominat CaixaBank, la qual va traspasar a "la Caixa" part de les seves participacions industrials (Abertis, Gas Natural Fenosa, Aigües de Barcelona, PortAventura Entertainment i Mediterrània Beach & Golf Community), així com accions de nova emissió per un import total de 2.044 milions d'euros.



1.3 Estructura accionarial

A 31 de desembre de 2011, CaixaBank mantenia un capital social de 3.840.103.475 accions, el valor nominal de les quals era d'1 euro per acció.

L'accionista de control de CaixaBank és Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa". La seva participació pujava, a 31 de desembre de 2011, al 81,52% del capital social.

A 31 de desembre de 2011, la participació total de CaixaBank en autocartera (incloent-hi les accions procedents del dret de separació) era de 61.451.283 accions, representatives de l'1,6% del seu capital social.

El *free float* o capital circulant de la societat (entès com el percentatge de capital social que no es troba en mans de l'accionista majoritari) era, a 31 de desembre de 2011, del 18,48%. Aquest percentatge es repartia entre més de 350.000 accionistes.

Referent a això, CaixaBank no ha estat informada de l'existència de pactes parasocials entre els seus accionistes per a l'exercici concertat dels drets de vot o que limitin la lliure transmissió de les seves accions.

Evolució del nombre d'accions de CaixaBank

31-12-2010	30-06-2011	22-07-2011	21-10-2011	31-12-2011
Nombre d'accions a 31 de desembre de 2010	Ampliació de capital i aportació no dinerària	Augment de capital alliberat mitjançant l'emissió d'accions ordinàries	Augment de capital alliberat mitjançant l'emissió d'accions ordinàries	Nombre d'accions a 31 de desembre de 2011
3.362.889.837	+374.403.908	+34.249.244	+68.560.486	3.840.103.475

La política d'autocartera

El Consell d'Administració, segons el Reglament vigent, és l'encarregat d'aprovar la política d'autocartera de CaixaBank i, especialment, els seus límits.

D'acord amb el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del mercat de valors de CaixaBank, el Consell s'encarrega d'emetre les instruccions per a l'adquisició o alienació de Valors Negociables o Instruments Financiers i, en general, d'operacions especials amb les accions de la pròpia societat.

Aquestes operacions tindran sempre finalitats legítimes i conformes a la

normativa aplicable, com ara contribuir a la liquiditat d'aquestes accions en el mercat o a reduir les fluctuacions de la cotització. En cap cas respondran a un propòsit d'intervenció en el lliure procés de formació de preus en el mercat, o a l'afavoriment de determinats accionistes de CaixaBank.

Referent a això, el Consell d'Administració de CaixaBank, en la seva sessió del 8 de març de 2012, va acordar autoritzar l'adquisició d'accions de la societat fins a arribar a un saldo net màxim de 75 milions d'accions, en funció de les condicions de mercat existents en cada moment. Aquesta autorització incloïa també la facultat de disposició de les accions pròpies adquirides,

segons les condicions de mercat existents en cada moment.

En el còmput d'aquest límit, no s'hi inclouen les accions provinents de l'exercici del dret de separació com a conseqüència dels acords de fusió de la Societat per absorció de MicroBank de "la Caixa", S.A., Societat Unipersonal i consegüent modificació de l'objecte social de Critería CaixaCorp, aprovat per la Junta General d'Accionistes de la Societat el 12 de maig de 2011 i que s'integren en el procés de reestructuració del Grup "la Caixa". Així, el 17 de juny de 2011, el Consell va acordar autoritzar l'alienació d'aquestes accions per qualsevol mitjà admès en Dret.

**L'accionista de control
de CaixaBank és Caixa
d'Estalvis i Pensions de
Barcelona**



**Caixa d'Estalvis i Pensions
de Barcelona**

Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", l'accionista de control de CaixaBank, és fruit de la fusió l'any 1990 entre la Caixa de Pensions, fundada el 1904, i la Caixa de Barcelona, fundada el 1844.

En els seus orígens, es va dedicar de manera prioritària a l'estalvi familiar i a oferir als seus clients una assegurança per

a la vellesa, quan encara no existia aquest tipus de prestació social al nostre país.

De llavors ençà, i durant tota la seva història, el Grup "la Caixa" s'ha caracteritzat per un fort compromís social tant a través de la seva activitat financera com de la seva Obra Social.

"la Caixa" era, a finals del 2011, la primera caixa d'estalvis d'Espanya i la tercera entitat financera del país per resultats.

Protocol Intern de Relacions

El Protocol Intern té com a finalitat regular els principis bàsics de les relacions entre el Grup "la Caixa", CaixaBank i els seus grups respectius, uns principis que estableixen de manera transparent l'exercici indirecte de l'activitat financera del Grup per mitjà de CaixaBank.

Aquests principis delimiten les principals àrees d'activitat de CaixaBank, defineixen les relacions de negoci o de serveis entre l'Entitat i el Grup "la Caixa" i les seves societats, i regulen el flux d'informació per a l'elaboració dels seus estats financers i el compliment de les obligacions d'informació i supervisió davant el Banc d'Espanya, la CNMV i altres òrgans reguladors.

El Protocol defineix totes les activitats que CaixaBank pot desenvolupar en virtut de

la legislació vigent de les entitats de crèdit, la realització d'inversions i desinversions en participacions en tota mena d'empreses de l'àmbit financer nacional i estranger, i també la possibilitat de dur a terme inversions conjuntes amb el Grup "la Caixa".

El Consell d'Administració de CaixaBank vetlla perquè els informes anuals preparats per la Comissió d'Auditoria i Control de CaixaBank siguin publicats a través de la pàgina web de l'Entitat, per tal que el públic en general i, especialment, els accionistes de CaixaBank diferents del Grup "la Caixa" puguin conèixer el grau de compliment dels principis establerts en el Protocol.

► [Accés al Protocol Intern de Relacions entre "la Caixa" i CaixaBank](#)

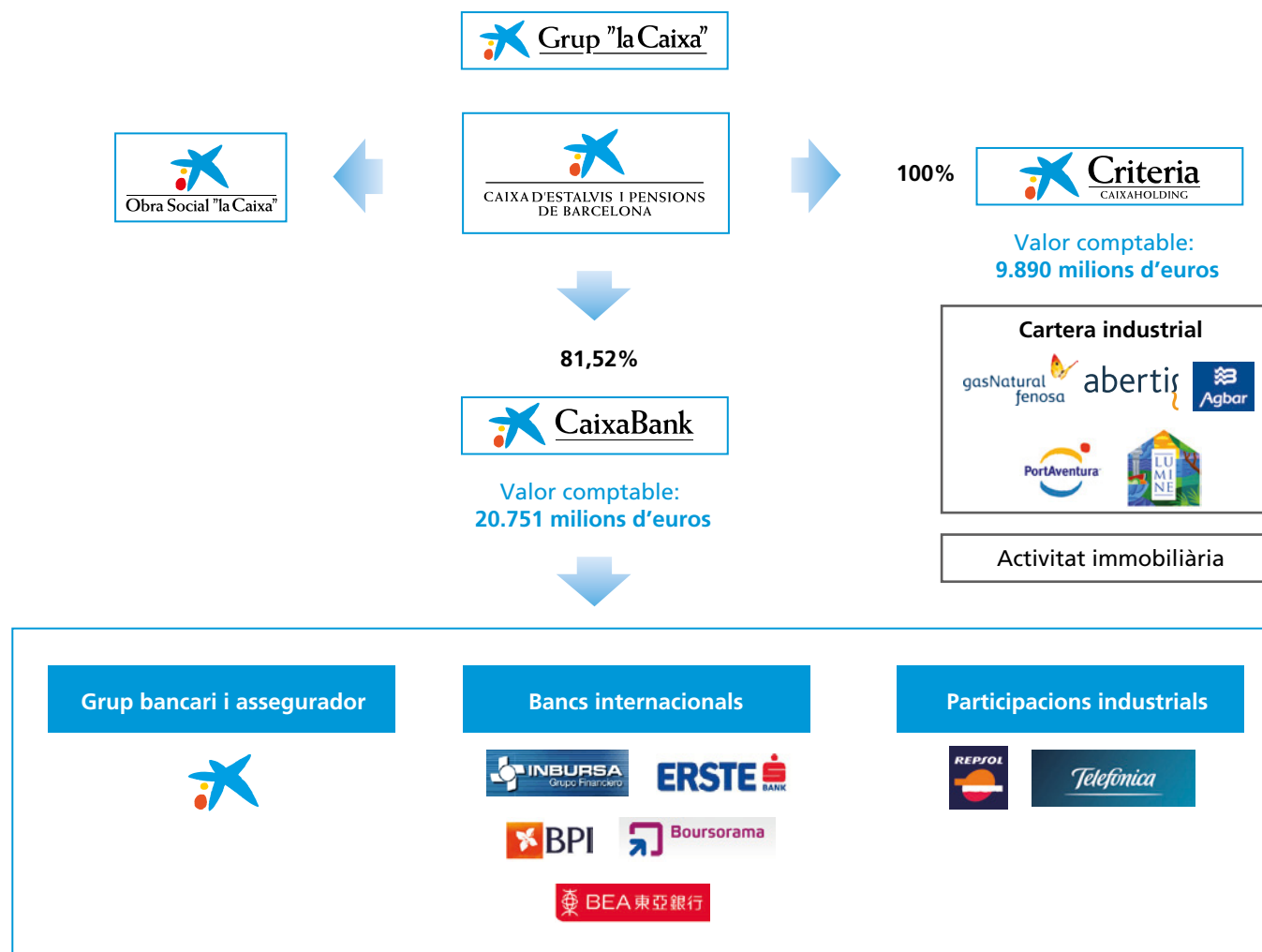
Des de la creació de CaixaBank, exerceix la seva activitat financera de forma indirecta. Així mateix, amb l'objectiu de diversificar ingressos i amb el desig de participar en el desenvolupament d'empreses que ofereixen serveis bàsics per a la societat, "la Caixa" dirigeix, a través de Criteria CaixaHolding (participada en un 100%), una estratègia d'inversió en participacions empresarials en diversos sectors, com per exemple, Abertis (gestió d'infraestructures de transport i comunicacions), Gas Natural Fenosa (distribució d'energia), Aguas de Barcelona (distribució d'aigua), Port Aventura (explotació de parc temàtic) i Servihabitat XXI (serveis immobiliaris).

► [Accés a la pàgina web de "la Caixa"](#)

Després de la seva reorganització, el Grup "la Caixa" manté la seva naturalesa jurídica, els valors del seu model de caixa d'estalvis, els negocis i les condicions laborals dels empleats.

Obra Social "la Caixa"

La reorganització ha proporcionat una estructura financera més sòlida al Grup, que li permet garantir el seu compromís amb la societat a través de l'Obra Social "la Caixa", la institució que canalitza i gestiona tota la contribució social del Grup. L'Obra Social "la Caixa" orienta la seva actuació en base als objectius



500 milions d'euros de pressupost de l'Obra Social "la Caixa" per al 2012

de transformació social sostenible i de generació d'oportunitats per a les persones.

El 2011, ha mantingut la seva dotació pressupostària de 500 milions d'euros per quart any consecutiu, xifra que la posiciona com la primera fundació privada d'Espanya i una de les més

importantes del món per volum de pressupost.

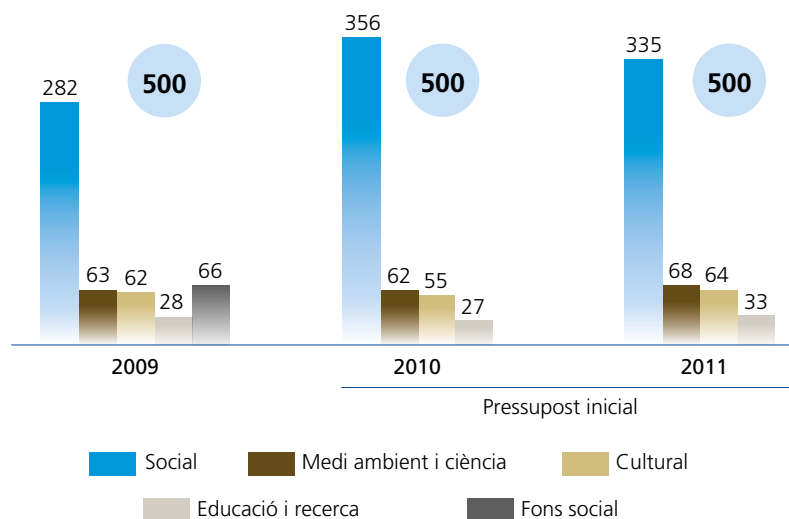
La seva acció social es guia per dos principis: l'Anticipació, per resoldre carències no cobertes per altres institucions, i la Flexibilitat, amb l'objectiu de donar resposta a les noves demandes que sorgeixen de la ràpida transformació de la societat.

Al llarg del 2011, i com a resposta a les necessitats socials causades per la conjuntura econòmica, l'Obra Social "la Caixa" ha posat un èmfasi especial en els seus programes adreçats a superar la pobresa infantil a Espanya (CaixaProinfància); fomentar l'ocupació entre col·lectius amb dificultats (Incorpora); facilitar l'accés a un habitatge als joves, a la gent gran i a les famílies amb dificultats econòmiques (Habitatge Assequible) i promoure l'envelliment actiu i la plena integració de la gent gran a la societat (Gent 3.0).

Existeixen, així mateix, nombrosos programes en altres àmbits, com la ciència i la recerca, el medi ambient, la cultura o l'educació.

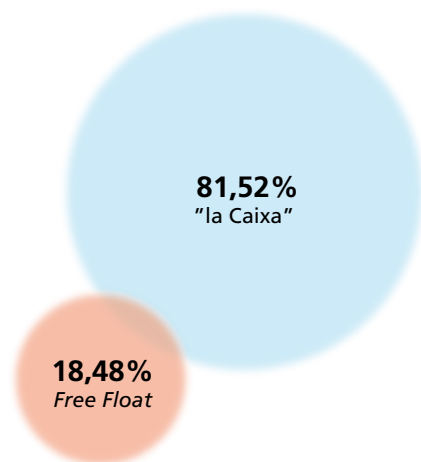
► [Més informació sobre els diferents programes](#)

Evolució del pressupost de l'Obra Social "la Caixa"



Estructura de la base accionarial

A 31 de desembre de 2011



~57% Minoristes, empleats
~34% Institucional
~9% Autocartera i Consell d'Administració

Estructura de la base accionarial

Els accionistes minoristes (incloent-hi empleats) mantenen al voltant del 57% del capital flotant (18,48% del capital social), mentre que el 34% es trobava en mans d'inversors institucionals i el 9% restant corresponia al percentatge de títols mantinguts en autocartera i per part dels membres del Consell d'Administració. El 2010, el pes del capital flotant es repartia entre un 67% d'accionistes minoristes, un 31% d'inversors institucionals i un 2% d'autocartera i Consell d'Administració.

► [Participació del Consell d'Administració en l'accionariat de CaixaBank. Enllaç a Informe de Bon Govern](#)

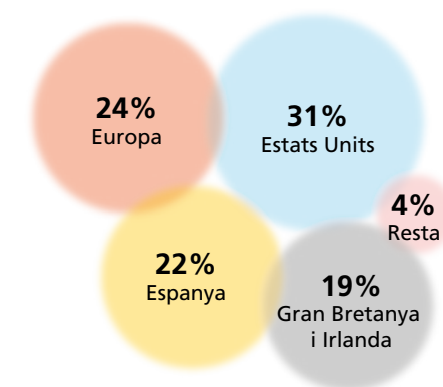
Estudis fets per consultors externs ofereixen informació addicional sobre la distribució del capital flotant institucional

de CaixaBank. S'observa que, a 31 de desembre de 2011, el 78% la formaven inversors internacionals, mentre que l'inversor institucional nacional en representava el 22%. Per tant, es manté la distribució entre inversors estrangers i nacionals respecte a l'any anterior, ja que a finals del 2010 el pes dels inversors internacionals i nacionals era del 79% i el 21%, respectivament.

Amèrica del Nord és la regió on es concentra la base accionarial institucional més gran, amb un 31%, augmentant des del 25% del 2010, mentre que l'Europa Continental manté un 24% de l'accionariat institucional, per sota del 31% de l'any anterior. A l'Europa Continental destaquen especialment els inversors de Noruega, Alemanya i França. Els inversors del Regne Unit i Irlanda continuen suposant un 19%, igual que l'any anterior.

Distribució geogràfica de la base accionarial institucional

A 31 de desembre de 2011



1.4 Evolució de l'acció de CaixaBank

L'acció de CaixaBank ha tancat l'exercici 2011 amb una cotització de 3,795 euros per acció, la qual cosa implica una disminució del -4,7% respecte al tancament del 2010. Si tenim en compte els dividendes pagats durant l'any (0,311 euros per acció), CaixaBank ha generat una rendibilitat del 3,11% el 2011.

L'anunci de la reorganització del Grup va tenir una bona acollida al mercat, que es va veure reflectida en l'acció de

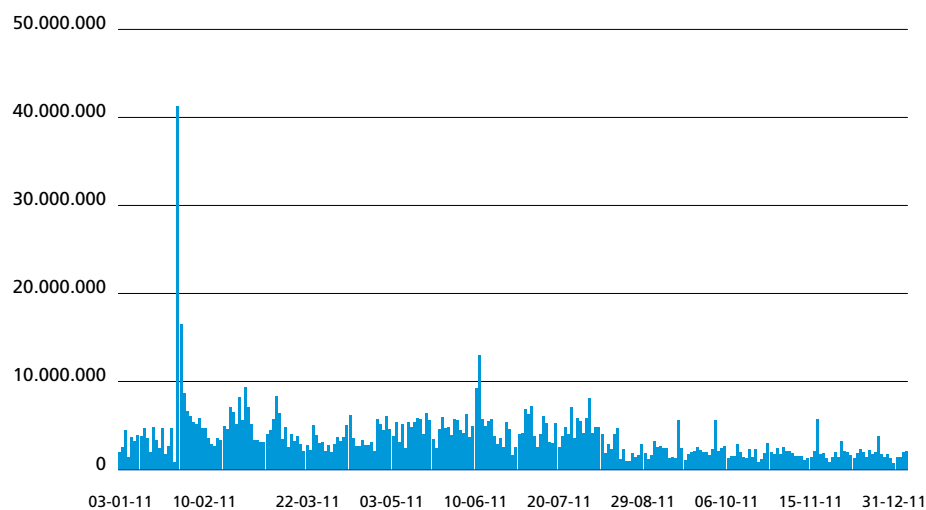
CaixaBank, la cotització del qual va estar per sobre dels 5 euros en les setmanes posteriors i va assolir un màxim de 5,245 euros per acció el 28 de febrer de 2011.

El volum de negociació diària mitjana de CaixaBank, excloent-ne les operacions especials, s'ha situat en 3,7 milions d'accions.

► [Més informació sobre la retribució de l'acció CaixaBank](#)

Volum negociat diari

Nombre d'accions



L'acció CaixaBank: indicadors d'interès

	31-12-11
Capitalització borsària (milions d'euros) ⁽¹⁾	14.573
Nombre d'accions ⁽¹⁾	3.840.103.475
Cotització (euros/acció)	
Cotització a l'inici (21-12-2010)	3,982
Cotització al tancament (31-12-2011)	3,795
Cotització màxima (28-02-2011) ⁽²⁾	5,245
Cotització mínima (12-09-2011) ⁽²⁾	3,087
Volum de negociació (títols, excloent-ne operacions especials)	
Volum diari màxim (28-01-2011)	41.254.172
Volum diari mínim (23-12-2011)	750.364
Volum diari mitjà	3.695.893
Ràtios borsàries	
Benefici net atribuït per acció (BPA) (últims 12 mesos) ⁽³⁾	0,27
PER	14,1
Valor comptable per acció ⁽⁴⁾	5,11
P/VC (valor cotització s/ valor comptable)	0,74
Rendibilitat per dividend	6,1%

(1) Sense incloure-hi accions del bo necessàriament convertible.

(2) Cotització al tancament de la sessió.

(3) El nombre d'accions inclouen l'efecte ponderat de la conversió de les obligacions necessàriament convertibles emeses el juny de 2011 i la deducció del nombre mitjà d'accions en autocartera durant l'exercici.

(4) El nombre d'accions inclouen les accions en circulació quan es produeixi la conversió de la totalitat de les obligacions necessàriament convertibles emeses el juny de 2011 i la deducció de les accions en autocartera el 31-12-11.

L'acció de CaixaBank ha superat els principals índexs de referència durant el 2011

Evolució de la cotització de l'acció respecte als principals índexs de referència

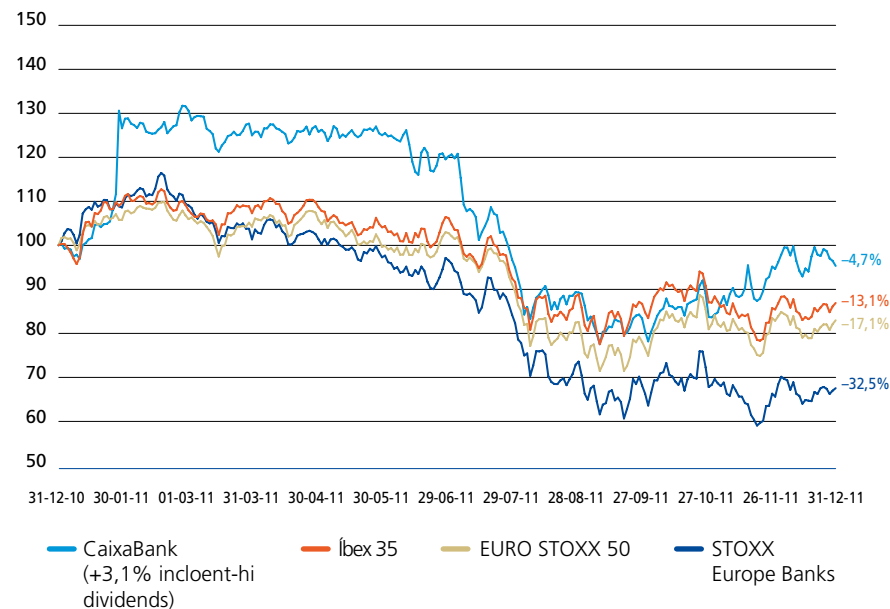
Al tancament del 2011, la cotització de l'acció de CaixaBank ha disminuït un -4,7% amb relació al tancament de l'exercici anterior (tenint en compte els dividends, la rendibilitat que ha generat ha estat d'un 3,11%). Aquesta evolució supera clarament la variació dels principals índexs de referència, ja que l'Íbex 35 ha caigut un -13,1% al llarg de l'any i l'EURO STOXX 50 ha retrocedit un -17,1% en el mateix període. Això implica superar l'Íbex 35 en 8 punts percentuals i en 12 punts l'EURO STOXX 50.

El comportament de l'acció és encara més destacable si s'analitza a nivell sectorial. L'índex de banca STOXX Europe Banks ha retrocedit un -32,5% el 2011, per la qual cosa CaixaBank l'ha superat en 28 punts percentuals.

Destaca especialment la bona evolució de CaixaBank en l'últim trimestre de l'any, en el qual l'acció s'ha revalorat un 14,3% per un 0,2% de l'Íbex 35, un 6,3% de l'EURO STOXX 50 i el descens en un -0,9% de l'índex de banca STOXX Europe Banks.



Comportament de l'acció



CaixaBank està inclosa en els principals índexs de sostenibilitat: DJSI, FTSE4Good i ASPI

Cobertura del valor

Els analistes han valorat de forma molt positiva l'anunci de la reorganització del Grup i la consegüent transformació de Criteria en CaixaBank. A més, la nova classificació sectorial de la companyia, dins del sector bancari, ha portat a un increment de la cobertura per part dels analistes, amb 23 analistes nacionals i internacionals que cobrien CaixaBank al tancament del 2011, enfront dels 15 de finals del 2010.

Les recomanacions de «comprar» o «mantenir» suposaven un 52%. El preu objectiu mitjà dels analistes se situava al desembre del 2011 en 4,30 euros per acció, xifra que implica un potencial de revaloració del 13% sobre la cotització del 31 de desembre de 2011 (3,795 euros per acció).

La visió dels analistes permet als accionistes de CaixaBank disposar d'una font externa i independent que els ajuda a entendre l'opinió del mercat sobre el valor i a obtenir una millor visualització de quines poden ser les tendències i el recorregut potencial de l'acció.

Els analistes destaquen positivament la fortalesa de CaixaBank com entitat líder

de banca minorista a Espanya, així com la seva confortable posició de liquiditat, les seves solides ràtios de capital i la seva millor qualitat d'actius respecte al sector.

Presència en els índexs de sostenibilitat

La ferma aposta de CaixaBank per un model de gestió sostenible a llarg termini es reflecteix en la seva inclusió en els índexs de sostenibilitat més rellevants a nivell mundial: Dow Jones Sustainability Index (DJSI), FTSE4Good i Advanced Sustainable Performance Index (ASPI).

El DJSI està integrat per aquelles companyies, seleccionades entre les 2.500 més grans del món, que formen part dels índexs Dow Jones, que compleixen de manera habitual una sèrie de requisits econòmics, mediambientals i socials.

A finals del 2011, CaixaBank estava inclòs tant en el DJSI World com en el DJSI STOXX. Atès que l'avaluació es va realitzar al maig del 2011, abans de la reorganització del Grup "la Caixa", CaixaBank apareixia dins del sector de Serveis Financers, al qual pertanyia Criteria CaixaCorp.

► **Més informació**

Així mateix, CaixaBank forma part de l'índex FTSE4Good, en les seves variants FTSE Global, FTSE Europe i FTSE Íbex 35. Aquest índex engloba aquelles empreses integrants dels índexs FTSE les pràctiques de les quals responen a criteris de responsabilitat corporativa globalment acceptats.

► **Més informació**

CaixaBank també està inclòs en l'índex de sostenibilitat ASPI, que integra les 120 empreses del DJ EURO STOXX amb un millor acompliment en matèria de desenvolupament sostenible (drets humans i laborals, medi ambient, govern corporatiu, compromís amb la comunitat i comportament de les companyies), d'acord amb la valoració efectuada per l'agència europea Vigeo.

► **Més informació**

1.5 Premis i reconeixements

- **VIII estudi de Merco Marques Financeres:** per vuitè any consecutiu, “la Caixa” és la marca financera d’implantació nacional amb més bona reputació.

- **Premi al Banc Més Innovador del Món** en els Finacle Global Banking Innovation Awards atorgats pel Bank Administration Institute, per la seva contínua innovació en Banca de Particulars. CaixaBank també ha estat finalista en la categoria de serveis més innovadors per la seva nova Línia Oberta.

- **Premi Banking Technology** al projecte Mobile Shopping Sitges 2010, per ser la millor iniciativa internacional de l’any en banca mòbil.

- **Premi a la Millor Iniciativa a Favor dels Minoritaris** de l’Associació Espanyola d’Accionistes Minoritaris d’Empreses Cotitzades (AEMEC) a CaixaBank per la seva política d’apropament i comunicació amb els accionistes.

- **Premi Publi-News 2011 a la Innovació** pel millor sistema europeu de pagament electrònic, el primer caixer automàtic *contactless* del món.

- «Una de les 100 millors idees del 2011» ha estat l’«Online Community CaixaEmpresa», la xarxa de negocis de

CaixaBank, segons la revista *Actualidad Económica*.

- **Premi al Millor Distribuïdor de Productes Estructurats en el mercat espanyol** per a CaixaBank en la primera edició dels Structured Retail Products Awards 2011 de la revista britànica *Euromoney Magazine*.

- Una de les millors pràctiques en els **Premis Cegos/Equipos & Talento** en la categoria formació i desenvolupament per a Virt@ula. Va rebre, a més, la «distinció extraordinària en tecnologies 2.0.».

- **Premi Discapnet 2011** de la Fundació ONCE a CaixaBank per la millora de l’accessibilitat de les TIC.

- CaixaBank, **Premi Especial de Comunicació Financera** a la VIII Edició dels “Los Mejores de PR”.

- **Premi Titanes de las Finanzas per a MicroBank**, dins la categoria *Finançament i Serveis Financers*, atorgat per l’Associació de Gerents de Crèdit (AGC) i la revista *Ecofin*.

- **Premi a la Innovació i Compromís Social** de l’Empresa, de la Fundació SERES, a MicroBank.

- Premi «**Financer de l’Any**» del Fòrum ECOFIN, atorgat a Isidre Fainé, president de “la Caixa” i CaixaBank.

- **Premi Tinter 2011**, distinció atorgada a Isidre Fainé per l’Associació de Periodistes d’Informació Econòmica (APIE), que reconeix els directius que més faciliten la feina dels periodistes per la seva transparència i col·laboració amb els mitjans de comunicació.

- La patronal catalana Foment del Treball entrega a Isidre Fainé la seva Medalla d’Honor com a «**Empresari de l’Any**». Tanmateix, l’Institut d’Estudis Financers (IEF) li atorga un dels seus premis a l’Excel·lència Financera.

El president Isidre Fainé ha estat reconegut com a «Financer de l’Any» pel Fòrum ECOFIN





2. Govern Corporatiu

- 2.1 Estructura organitzativa
- 2.2 Ètica empresarial

L'objectiu prioritari és garantir la transparència, la independència i el bon govern de la societat

2. Govern Corporatiu

El Govern Corporatiu de CaixaBank està constituït pel conjunt de principis i normes que regulen el disseny, la composició i el funcionament dels òrgans de govern de l'Entitat: la Junta General d'Accionistes, el Consell d'Administració i les Comissions Delegades.

2.1 Estructura organitzativa

Un dels objectius prioritaris de CaixaBank és garantir la transparència, la independència i el bon govern de la societat a fi de salvaguardar els interessos de tots els seus grups d'interès. Un govern corporatiu transparent i respectuós amb les recomanacions del Codi Unificat de Bon Govern és essencial per gaudir de la confiança dels inversors nacionals i internacionals.

A CaixaBank, el control i la gestió de la companyia es distribueixen entre la Junta General d'Accionistes, el Consell d'Administració i els òrgans delegats (Comissió Executiva, Comissió d'Auditoria i Control, i Comissió de Nomenaments i Retribucions).

► [Més informació en l'Informe Anual de Govern Corporatiu de CaixaBank](#)

Òrgans de Govern

Junta General d'Accionistes

La Junta General és l'òrgan rector de CaixaBank. Els socis, d'acord amb les majories fixades de manera legal i estatutària, hi decideixen sobre els afers que són de la seva competència.

La Junta General és convocada pel Consell d'Administració, mitjançant la publicació d'un anunci, almenys un mes abans de la data fixada per a la seva celebració. Els accionistes tenen dret a obtenir, des de la data de publicació de la convocatòria de la Junta, de forma immediata i gratuïta, al seu domicili social, les propostes d'acords, informes i la resta de documentació exigible. Aquesta documentació es posa a la seva disposició a la web de CaixaBank. A més, els accionistes poden sol·licitar les informacions o aclariments que estimin oportuns sobre els afers compresos en l'ordre del dia o formular preguntes, per escrit, sobre la informació accessible al públic que l'Entitat hagi facilitat a la CNMV des de la celebració de l'última Junta General. També durant la celebració

de la Junta, els accionistes poden sol·licitar informacions o aclariments sobre els afers compresos en l'ordre del dia.

Tenen dret a assistir-hi els accionistes que siguin titulars d'un mínim de 1.000 accions de CaixaBank, tant a títol individual com en agrupació amb altres accionistes, i que tinguin inscrites la titularitat de les seves accions en el registre d'anotacions en compte amb cinc dies d'antelació a la data comunicada per a la celebració de la Junta. Els accionistes amb dret d'assistència poden delegar la seva representació en una altra persona encara que aquesta no sigui accionista.

El mateix accionista de CaixaBank pot exercir o delegar el vot a les propostes d'acords sobre els punts compresos en l'ordre del dia a través de correspondència postal o electrònica, o per qualsevol altre mitjà de comunicació a distància que garanteixi la seva identitat, la seva condició (accionista o representant), així com el nombre d'accions amb les quals vota, el sentit del seu vot o, si escau, la seva abstenció.

► [Més informació sobre la Junta General d'Accionistes](#)

Consell d'Administració



Isidre Fainé Casas
President



**Mª Teresa
Bartolomé Gil**
Consellera (*)



**Javier
Godó Muntañola**
Conseller



**Maria Dolors
Llobet Maria**
Consellera



**John S.
Reed**
Conseller



**Alejandro García-
Bragado Dalmau**
Secretari General i del
Consell (no conseller)



Joan Maria Nin Gènova
Vicepresident i
Conseller Delegat



**Isabel
Estapé Tous**
Consellera



**Immaculada
Juan Franch**
Consellera



**Jordi
Mercader Miró**
Conseller



**Leopoldo
Rodés Castañé**
Conseller



Oscar Calderón de Oya
Vicesecretari 1r
(no conseller)



**Salvador
Gabarró Serra**
Conseller



**David
K. P. Li**
Conseller



**Alain
Minc**
Conseller



**Juan
Rosell Lastortras**
Conseller



Adolfo Feijóo Rey
Vicesecretari 2n
(no conseller)



**Susana
Gallardo Torrededía**
Consellera



**Juan José
López Burniol**
Conseller



**Miquel
Noguer Planas**
Conseller



**Xavier
Vives Torrents**
Conseller

(*) Nomenada per cooptació el 26 de gener de 2012.

Organització

El Consell d'Administració és l'òrgan de representació de la Junta General i també el màxim òrgan de decisió de CaixaBank, excepte en algunes matèries reservades a la Junta.

El Consell vetlla perquè les relacions de l'Entitat amb els seus grups d'interès s'adeqüin a la normativa vigent i perquè CaixaBank compleixi de bona fe les seves obligacions explícites i implícites, respecti els usos i bones pràctiques pròpies dels sectors i territoris on desenvolupi la seva activitat, i observi els principis de responsabilitat social que ha decidit acceptar voluntàriament.

Així mateix, el Consell és l'òrgan que aprova l'estratègia de CaixaBank i l'organització per a la seva posada en pràctica, així com la supervisió i el control de la direcció de l'Entitat, amb la finalitat d'assegurar que compleix els objectius marcats i respecta l'objecte i interès social.

El Consell d'Administració vetlla perquè en la seva composició, en la mesura que sigui possible, el nombre de consellers externs o no executius constitueixi

majoria respecte al nombre de consellers executius, els quals han de ser el mínim necessari.

Els consellers exerceixen el seu càrrec durant un termini de sis anys, sense perjudici de la seva reelecció ni de la facultat de la Junta de procedir, en qualsevol moment, a la seva destitució, de conformitat amb el que estableixen la llei i els Estatuts Socials.

Funcionament

El Consell d'Administració es reuneix, d'ordinari, un mínim de sis vegades l'any i, a iniciativa del President, totes les vegades que cregui oportú per al bon funcionament de l'Entitat. També cal que es reunixi quan ho demanin, almenys, dos dels seus membres o un dels consellers independents.

El 2011, el Consell s'ha reunit 15 vegades.

Retribució

D'acord amb el que estableixen els Estatuts Socials de CaixaBank, el Consell d'Administració pot percebre una retribució de fins al 4% del benefici consolidat que resulti un cop deduïdes

les despeses generals, els interessos, els impostos i la resta de quantitats que procedeixi assignar al sanejament i l'amortització, tret que el mateix Consell acordi reduir la quantitat a percebre en els anys en què així ho estimi oportú. La xifra resultant és per retribuir el Consell d'Administració i les seves comissions delegades, així com els membres que exerceixin funcions executives.

Els administradors que tinguin atribuïdes funcions executives a CaixaBank, amb independència de la naturalesa de la seva relació jurídica, tenen dret a percebre una retribució per la prestació d'aquestes funcions, que pot consistir en una quantitat fixa, una quantitat complementària variable i també sistemes d'incentius, així com una part assistencial, com sistemes de prevenció i assegurances oportunes i, també, la Seguretat Social. En cas de cessament que no sigui degut a l'incompliment de les seves funcions, poden tenir dret a una indemnització.

Només és possible restar, d'acord amb el que s'ha indicat més amunt, les quantitats a percebre pel Consell després d'haver reconegut als accionistes un dividend mínim del 4% del capital desemborsat.

Així mateix, els consellers, dins dels límits establerts en els paràgrafs anteriors, poden ser retribuïts amb el lliurament d'accions de CaixaBank o d'una altra companyia cotitzada del Grup, d'opcions sobre les accions o d'instruments vinculats a la seva cotització. Aquesta retribució ha de ser acordada per la Junta General d'Accionistes.

Per l'exercici de les funcions de supervisió i decisió col·legiada, i a partir de la proposta realitzada per la Comissió de Nomenaments i Retribucions, el Consell d'Administració, en la seva sessió celebrada el dia 24 de febrer de 2011, va establir la remuneració anual de l'exercici 2011 en una quantitat fixa no condicionada a l'assistència a les sessions per als seus vocals i per als membres de les comissions. Així mateix, per al President, per la seva condició com a tal, es va establir una remuneració addicional.

► [Més informació sobre el Consell d'Administració](#)

► [Per a més informació, consulteu l'Informe Anual sobre les Remuneracions dels membres del Consell d'Administració de CaixaBank, disponible en l'apartat de Junta General de la web corporativa](#)

Comissions Delegades

1) Comissió Executiva

La Comissió Executiva té delegades pel Consell totes les competències i facultats legals i estatutàriament delegables. A efectes interns, posseeix les limitacions establertes en l'article 4 del Reglament del Consell d'Administració.

2) Comissió d'Auditoria i Control

Les principals funcions d'aquesta comissió són:

- Proposar al Consell d'Administració, perquè ho sotmeti a la Junta General d'Accionistes, la designació de l'auditor de comptes.
- Revisar els comptes de la societat i la informació financera periòdica que ha de subministrar el Consell d'Administració als mercats i els seus òrgans de supervisió.

Composició de la Comissió Executiva

Nom	Càrrec
Isidre Fainé Casas	President
Joan Maria Nin Gènova	Membre
Isabel Estapé Tous	Membre
Susana Gallardo Torrededia	Membre
Juan José López Burniol	Membre
Maria Dolors Llobet Maria	Membre
Jordi Mercader Miró	Membre
Alejandro García-Bragado Dalmau	Secretari no membre
Óscar Calderón de Oya	Vicesecretari primer no membre
Adolfo Feijóo Rey	Vicesecretari segon no membre

Composició de la Comissió d'Auditoria i Control

Nom	Càrrec
Xavier Vives Torrents	President
Salvador Gabarró Serra	Membre
Alain Minc	Membre
Alejandro García-Bragado Dalmau	Secretari no membre
Óscar Calderón de Oya	Vicesecretari primer no membre
Adolfo Feijóo Rey	Vicesecretari segon no membre

- Vigilar el compliment dels requisits legals i la correcta aplicació dels principis de comptabilitat generalment acceptats.
- Supervisar els serveis d'auditoria interna i el compliment del contracte d'auditoria, procurant que l'opinió sobre els comptes anuals i els continguts principals de l'informe d'auditoria siguin redactats de manera clara i precisa, i vetllar per la independència de l'auditor de comptes.
- Supervisar el compliment del reglament intern de conducta i de les regles de Govern Corporatiu.
- Supervisar el compliment de la normativa respecte a les operacions vinculades i informar en relació amb les transaccions que impliquin o puguin implicar conflicte d'interessos.
- Supervisar el compliment del protocol del Grup "la Caixa" i de CaixaBank, i de les societats dels seus grups respectius, així com la realització de qualsevol altra actuació establerta en el mateix Protocol per al millor compliment de l'esmentada funció de supervisió; i, en general, dur a terme qualsevol altra activitat que li sigui atribuïda per la llei i la resta de normatives aplicables a la societat.

3) Comissió de Nomenaments i Retribucions

Entre les principals funcions de la Comissió de Nomenaments i Retribucions hi ha les següents:

- Elevar al Consell d'Administració de CaixaBank les propostes de nomenament de consellers independents per tal que procedeixi directament a designar-los (cooptació) o les faci seves per sotmetre-les a la decisió de la Junta General d'Accionistes, i informar sobre el nomenament d'un altre tipus de consellers.
- Proposar al Consell el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels consellers i alts directius, així com la retribució individual dels consellers executius i la resta de condicions dels seus contractes i les condicions bàsiques dels contractes dels alts directius.
- Considerar els suggeriments que li facin arribar el President, els membres del Consell i els directius o els accionistes de CaixaBank en l'exercici de les seves funcions.

Composició de la Comissió de Nomenaments i Retribucions

Nom	Càrrec
Juan Rosell Lastortras	President
Isabel Estapé Tous	Membre
Javier Godó Muntañola	Membre
Alejandro García-Bragado Dalmau	Secretari no membre
Óscar Calderón de Oya	Vicesecretari primer no membre
Adolfo Feijóo Rey	Vicesecretari segon no membre



Comitè de Direcció



Isidre Fainé Casas
President



Joan Maria Nin Gènova
Vicepresident i
Conseller Delegat

Directors Generals



Antoni Massanell Lavilla
Mitjans



Marcelino Armenter Vidal
Riscos



Tomàs Muniesa Arantegui
Assegurances
i Gestió d'Actius



**Juan Antonio Alcaraz
García**
Negoci



**Gonzalo Gortázar
Rotaèche**
Finances

Directors Generals Adjunts



Joaquim Vilar Barrabeig
Auditoria, Control Intern
i Compliment Normatiu



Xavier Coll Escursell
Recursos Humans



Jaume Giró Ribas
Comunicació, Relacions
Institucionals, Marca i RSC



**Ignacio
Álvarez-Rendueles Villar**
Internacional



Pablo Forero Calderón
Mercat de Capitals
i Tresoreria

Secretari General i del Consell



**Alejandro García-Bragado
Dalmau**
Secretari General
i del Consell

En representació de l'Obra Social (*)

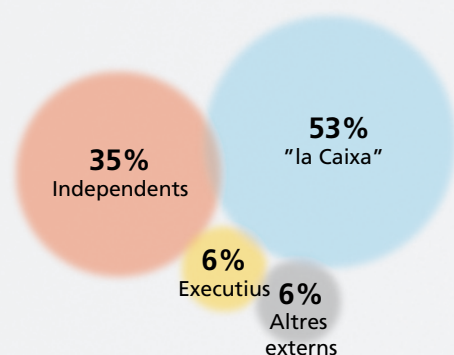


Jaume Lanaspá Gatnau
Director Executiu
de l'Obra Social "la Caixa"

(*) Hi assisteix com a convidat.

Representació dels grups d'interès en els Òrgans de Govern

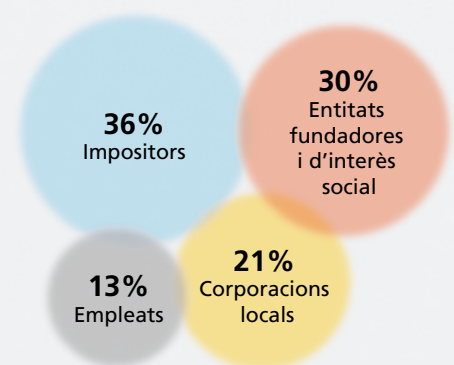
Consell d'Administració de CaixaBank



El Consell d'Administració de CaixaBank té consellers dominicals (representants del seu accionista majoritari "la Caixa"), independents, executius i altres externs.

Pel que fa a la representació de l'accionista majoritari en el Consell d'Administració de CaixaBank, el Consell de "la Caixa" proposa, entre els seus membres i el Director General, el nomenament de consellers a CaixaBank. Per això, es tenen en compte els diferents col·lectius representats en el seu òrgan d'administració, de manera que tots tinguin almenys presència en el Consell de CaixaBank.

Consell d'Administració de "la Caixa"



Els accionistes minoritaris, al seu torn, estan representats en el Consell d'Administració de CaixaBank per una presència important de consellers independents.

A "la Caixa", la representació de cada grup d'interès en la seva Assemblea General està reflectida en percentatges similars en tots els seus òrgans de govern.

Altres qüestions d'interès

Aquesta secció cobreix els Principis 1, 2 i 10 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

L'Informe Anual de Govern Corporatiu de CaixaBank inclou de forma detallada les operacions rellevants realitzades entre CaixaBank i "la Caixa" durant el 2011, així com les realitzades entre la societat i els seus administradors o directius.

Així mateix, CaixaBank s'alinea amb les Recomanacions sobre Bon Govern Corporatiu, que ha complert en gran manera.

Operacions vinculades

El Consell d'Administració de CaixaBank en ple és l'encarregat d'aprovar les operacions que la societat dugui a terme amb consellers, accionistes significatius o representats en el Consell, o amb

persones vinculades a ells (operacions vinculades). Això no obstant, i segons aquest reglament, no requereixen autorització del Consell aquelles operacions vinculades que compleixin simultàniament les condicions següents:

- Que s'efectuïn en virtut de contractes d'adhesió les condicions dels quals estiguin estandarditzades i s'apliquin en massa a molts clients.
- Que es realitzin a preus o tarifes de mercat, fixats amb caràcter general per qui actuï com a subministrador del bé o servei de què es tracti.
- Que la quantia de l'operació no superi l'1% dels ingressos anuals consolidats del Grup.

Així mateix, la Comissió d'Auditoria i Control supervisa el compliment de la normativa respecte a les operacions vinculades.

► [Accés a l'Informe Anual de Govern Corporatiu](#)

A finals del 2011, un terç dels membres del Consell d'Administració eren consellers independents

Grau de seguiment de les Recomanacions de Bon Govern Corporatiu

Aquesta secció cobreix els Principis 1, 2, 6 i 10 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

CaixaBank compleix en gran manera les Recomanacions sobre Bon Govern Corporatiu emeses per la Comissió Especial, i conegudes com a Codi Unificat de Bon Govern, de data 19 de maig de 2006.

Referent a això, cal destacar que, al tancament de l'exercici, 15 dels 17 consellers que integren el Consell d'Administració de CaixaBank són externs i, per tant, es compleix la recomanació 10a del Codi Unificat de Bon Govern, ja que constitueixen una àmplia majoria en el Consell.

Entre d'altres, també es compleix la Recomanació 13a atès que, al tancament de l'exercici, un terç del total de consellers eren consellers independents. Així mateix, cal destacar que el nombre de membres independents en el

Consell supera amb escreix l'estricta proporcionalitat entre participació accionarial i representació en el Consell pel que fa a la representació de minoritaris, tenint en compte que CaixaBank té un accionista de control amb una participació superior al 80% del capital social.

A més, tant la Comissió d'Auditoria i Control com la Comissió de Nomenaments i Retribucions estan formades exclusivament per consellers externs i presidides per consellers independents.

Respecte a la presència femenina en el Consell d'Administració, i tal com s'exposa en la recomanació 15a, no hi ha cap biaix en els procediments de selecció de membres del Consell d'Administració que obstaculitzi la selecció de dones per a aquests càrrecs dins la societat, i el Consell d'Administració de CaixaBank es troba entre els consells de l'Íbex 35 amb un percentatge més gran de presència femenina.

► **Més informació en l'Informe Anual de Govern Corporatiu publicat a:**
www.CaixaBank.com
www.cnmv.es



El Codi Ètic es troba disponible, en vuit idiomes, a la pàgina web de CaixaBank

El 2011, s'ha publicat a la intranet corporativa de CaixaBank una llista de criteris orientadors per avaluar la conveniència d'acceptar obsequis i regals de tercers, clients o proveïdors

2.2 Ètica empresarial

Tot l'equip humà de CaixaBank basa la seva conducta en la bona fe, la integritat i el sentit comú.

L'Entitat, en el marc d'aquest compromís, disposa d'un Codi Ètic i està adherida als Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank

Aquesta secció cobreix els Principis 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 i 10 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

El mes de setembre del 2011, CaixaBank va aprovar el seu Codi Ètic i de Principis d'Actuació, un document que regeix l'activitat de tots els empleats, directius i membres del seu òrgan d'administració. Per elaborar-lo, s'ha pres com a base el codi ètic del seu accionista de referència, "la Caixa", adaptant-lo a les característiques d'una empresa cotitzada i tenint en compte els darrers canvis legislatius.

El Codi, disponible per a la seva consulta pública a la pàgina web de CaixaBank, promou els següents principis d'actuació:

- La integritat i transparència per generar confiança, un valor fonamental de CaixaBank.

- El respecte i el compliment de les lleis i normes vigents. En aquest sentit, el Codi actualitza, especialment, les polítiques anticorrupció i antisuborn de "la Caixa".
- El respecte a les persones, la seva dignitat i valors fonamentals; a les cultures locals de les comunitats on opera CaixaBank; al medi ambient i a les institucions.
- La confidencialitat de la informació dels clients i accionistes.
- L'excel·lència per situar la satisfacció dels clients i accionistes al centre de l'actuació professional.
- La responsabilitat social i l'adhesió a instruments internacionals.

A fi d'assegurar-ne l'observança, el mateix Codi preveu un canal confidencial per gestionar les denúncies sobre possibles vulneracions i que, al seu torn, també es pot fer servir per exposar els dubtes que sorgeixin sobre la seva interpretació o aplicació pràctica.

Així, s'ha establert que totes les comunicacions d'empleats relacionades amb el Codi, una el 2011, es remetraran a l'Àrea de Compliment Normatiu, que les rebrà, estudiarà i resoldrà, salvaguardant en tot moment la confidencialitat del remitent. I, en el cas que siguin suscidades per part de clients, es tramitaran a través dels canals habituals d'atenció al client establerts per CaixaBank.

Compromís ètic compartit

CaixaBank entén el seu compromís ètic en un sentit ampli, que inclou estendre'l a les seves empreses filials i participades. Per això, fomenta que aquestes empreses adoptin un marc de conducta semblant.

El 2010 es va publicar el Codi de Valors Ètics i Principis d'Actuació de MicroBank. El 2011, tant GDS-Cusa com InverCaixa, empreses filials del Grup, s'han marcat com a objectiu per al 2012 la publicació del seu propi Codi Ètic, que serà elaborat a partir dels principis de CaixaBank, i recollirà els valors i normes de les dues empreses.

La prevenció del blanqueig de capitals és una prioritat i una obligació per a tots els empleats de CaixaBank

Així mateix, el 2011, es va actualitzar el Codi de Conducta Telemàtica, publicat a la intranet corporativa, el qual ha estat dotat, a més, d'un canal per tractar les comunicacions que hi estiguin relacionades. El 2012 és previst donar una major visualització a aquest canal.

► [Accés al Codi Ètic](#)

El Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors

Aquesta secció cobreix el Principi 10 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

El Reglament Intern de Conducta en l'Àmbit del Mercat de Valors de CaixaBank té com a finalitat el compliment, a nivell intern, de la legislació vigent del mercat de valors, ajustant les actuacions de CaixaBank i dels seus òrgans d'administració, empleats i representants a les normes de conducta vigents en aquest àmbit.

Així mateix, aquest Reglament persegueix la transparència envers els inversors i els mercats, a través de fomentar en els òrgans d'administració, els empleats i els representants de CaixaBank un comportament íntegre en totes les seves

actuacions, alhora que es prevenen o es gestionen els conflictes d'interès i s'assegura la correcta informació per part dels inversors.

► [Accés al Reglament Intern](#)

Prevenció del blanqueig de capitals

Aquesta secció cobreix el Principi 10 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Per a CaixaBank, la lluita contra el blanqueig de capitals, a més d'una obligació legal, constitueix una prioritat per a tots els seus empleats, directius i administradors, de manera coherent amb els seus valors corporatius i el seu Codi Ètic. Els controls sobre aquesta matèria es realitzen a través de la Comissió Interna de Prevenció de Blanqueig de Capitals, havent delegat en la Unitat de Prevenció del Blanqueig, de l'Àrea de Compliment Normatiu, les funcions següents:

- Rebre les comunicacions efectuades pels empleats per tal d'analitzar-les.
- Presentar en termini i forma les declaracions periòdiques requerides per la normativa de prevenció de blanqueig de capitals.

- Atendre de manera ràpida, segura i eficaç els requeriments d'informació de les autoritats competents en matèria de prevenció de blanqueig de capitals.

L'entrada en vigor de la Llei 10/2010, de prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme, va suposar l'adaptació nacional a les Directives de la Unió Europea que adopten les recomanacions del Grup d'Acció Financera Internacional (GAFI), en particular, la inclusió del concepte de mesures de diligència deguda previst en la recomanació 5, i de mesures de diligència reforçada per a persones relacionades amb càrrecs públics que té en compte la recomanació 6. La normativa interna de CaixaBank recull les pautes d'actuació en matèria de prevenció de blanqueig i finançament del terrorisme i s'ajusta a allò que estableixen les normes esmentades.

Durant l'exercici 2011, CaixaBank ha dut a terme un pla de formació que incorpora les modificacions legals en aquesta matèria. Aquest curs ha estat realitzat per tots els empleats de la xarxa comercial i, amb una especial atenció, en les activitats de més risc amb relació al blanqueig de capitals.

S'ha aprovat una nova política d'admissió de clients per graduar el risc potencial dels nous clients

CaixaBank assumeix els Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides com un compromís

També el 2011 s'ha aprovat una nova política d'admissió de clients, vigent des del mes de desembre i aplicable en tots els centres de treball. Aquesta política té com a objectiu graduar el risc potencial dels nous clients, si bé les mesures de diligència que inclou també ho són per als ja existents. Aquesta política es troba disponible per a tots els empleats a la intranet corporativa.

► [Més informació sobre la prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme](#)

El Pacte Mundial de les Nacions Unides

CaixaBank, com a integrant del Grup "la Caixa", comparteix amb la resta d'empreses del Grup el compromís amb

els Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides. L'adhesió a aquests deu principis –basats en els drets humans, laborals, mediambientals i de lluita contra la corrupció– constitueix un compromís integral per la responsabilitat social i per la sostenibilitat. En aquest sentit, CaixaBank i la resta d'empreses del Grup inclouen una clàusula contractual d'acceptació obligatòria per als seus proveïdors, segons la qual coneixen i respecten també aquests principis.

Al seu torn, entre l'any 2009 i el 2010, es van adherir al Pacte Mundial les següents filials de CaixaBank incloses en el perímetre del present informe: Caixa Capital Risc, e-laCaixa, GDS-Cusa, MicroBank, PromoCaixa, Silk, Sumasa i TradeCaixa. Totes elles han continuat

treballant durant el 2011 en la posada en pràctica dels deu principis del Pacte i han presentat el seu corresponent Informe de Progrés, al mateix temps que s'han marcat nous reptes de futur.

El 2011, InverCaixa i FinConsum s'han adherit també al Pacte Mundial. Per la seva banda, GDS-Cusa ha participat en una iniciativa promoguda per la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de Nacions Unides i l'Institut de Crèdit Oficial (ICO). En aquest sentit, durant 6 mesos ha realitzat una formació *online* i presencial amb l'objectiu d'implantar en la gestió diària de la companyia mesures que la facin més sostenible i responsable.

► [Accés als Informes de Progrés](#)

► [Més informació sobre el Pacte Mundial](#)



3. Creació de valor compartit

- 3.1 Claus estratègiques
- 3.2 Model de negoci
- 3.3 Riscos i oportunitats
- 3.4 Recursos
- 3.5 Aportació de valor als grups d'interès

En els apartats, «Recursos Naturals», «Clients» i «Empleats», les dades de 2009 i 2010 corresponen a “la Caixa”, amb perímetre CaixaBank, únicament a efectes comparatius. Totes les dades d'aquests apartats corresponen a les entitats individuals.

3 Creació de valor compartit

CaixaBank treballa amb l'objectiu de crear valor per als seus grups d'interès –clients, accionistes, empleats i societat en general– de forma sostinguda en el temps, i considerant el curt, mitjà i llarg termini en la definició i la implementació de la seva estratègia.

L'Entitat conjumina la vocació de lideratge i creixement amb l'aposta per la competitivitat i la creació de riquesa, com a fonaments per dur a terme una decidida aportació a la societat en general.

Per fer-ho, basa la seva actuació en els valors de lideratge, confiança i compromís social i integra objectius econòmics, financers, socials, ambientals i de govern corporatiu en la seva gestió diària i estratègica.

Així mateix, disposa d'una sèrie de recursos i capacitats distintives:

- Un model de negoci de banca universal amb vocació de prestar un servei excel·lent i adaptat a les necessitats dels seus prop de 10,4 milions de clients.
- Una xarxa comercial pròxima al territori i uns recursos humans altament qualificats.
- L'aposta per la innovació constant.
- Un negoci bancari i assegurador consolidat i gestionat de manera responsable i sostenible.
- La creixent presència internacional a través d'oficines bancàries i de representació, i també mitjançant participacions financeres en diversos bancs internacionals.
- Un negoci diversificat amb participacions en empreses de serveis solvents.
- Una gestió responsable i un seguiment actiu dels riscos econòmics, socials i mediambientals que poden afectar l'activitat de l'Entitat.



Mitjançant la reorganització del Grup, s'han establert les bases que li han de permetre créixer en el futur i concretar els objectius definits en el Pla Estratègic 2011-2014

3.1 Claus estratègiques

A CaixaBank, tant la gestió diària com l'estratègia present i futura estan estretament lligades al context en el qual duu a terme la seva activitat.

Així, en un entorn de competència creixent, l'Entitat manté la seva aposta per la **innovació** com una font d'avantatge comparatiu i una eina que li permet millorar de manera contínua la seva oferta de productes i serveis. Així mateix, considera la **internacionalització com un dels reptes estratègics**, tant per accedir a mercats nous i més grans com per acompanyar les seves empreses client en el desenvolupament de la seva activitat comercial a l'exterior.

A més, el 2011, en un context marcat per la inestabilitat en els mercats i per una situació financera i econòmica desfavorable, ha continuat reforçant el seu model de banca universal i ha treballat per maximitzar-ne l'eficiència, tant econòmica i financera com ambiental.

Al llarg d'aquests mesos, el Grup s'ha mantingut fidel a la seva filosofia i a la seva visió estratègica, i ha confirmat la seva **vocació de lideratge i creixement** en el context d'un mercat estancat i en reestructuració. Així mateix, ha mantingut,

amb més raó, el **compromís social** que caracteritza el Grup "la Caixa", alhora que ha integrat, un cop més, la **inclusió financera** i el **suport als emprenedors** entre els seus reptes de futur.

En aquest escenari, la fita més important ha estat la reorganització del Grup "la Caixa" amb la creació de CaixaBank, que ha reforçat l'accés del Grup al mercat de capitals per aconseguir de la forma més eficient la capitalització adequada. Així, mitjançant la reorganització del Grup, ha establert les bases que li han de permetre créixer en el futur i concretar els objectius definits en el seu Pla Estratègic 2011-2014.

Context econòmic i social

Durant el 2011, la situació macroeconòmica d'Espanya i les perspectives de recuperació s'han deteriorat després de la crisi del deute sobirà a l'eurozona.

En moltes ocasions, la prima de risc espanyola va superar àmpliament els 400 punts bàsics, en una mostra de les fortes tensions que s'han generat en els mercats financers. Així mateix, la taxa d'atur ha arribat, a finals del 2011, al 22,9% de la població activa, fet que ha dificultat encara més la situació.

Context econòmic, social i ambiental

Al llarg del 2011 s'ha posat de manifest que la recuperació de les principals economies avançades serà més lenta i irregular del que s'esperava. D'acord amb les últimes previsions del Fons Monetari Internacional (FMI), el conjunt de països emergents ha experimentat un lleu alentiment en el creixement, la taxa del qual s'ha reduït del 7,3% el 2010 al 6,4% el 2011. Per contra, el grup d'economies avançades ha patit un important decreixement, ja que ha passat del 3,1% el 2010 a l'1,6% l'any 2011.

El menor impuls de les economies desenvolupades ha tingut el seu origen en la crisi econòmica i financera del 2008 i el 2009 i en les polítiques aplicades per superar-les. La combinació d'excés de deute, d'una banda, i la progressiva retirada de les polítiques fiscals, monetàries i financeres per fer front a la pitjor recessió de les darreres dècades, de l'altra, ha afectat negativament el creixement.

A la zona de l'euro, la recuperació de l'activitat registrada el 2010 i principis del 2011 s'ha frustrat, i s'estima un retrocés a finals de l'any 2011, que es podria allargar al començament del 2012.

Les economies desenvolupades no compleixen les expectatives esperades per a l'any 2011

A Espanya, la recuperació de l'activitat s'ha anat afeblint al llarg de l'exercici, en què el PIB creixia en el primer trimestre un 0,4% i un 0,2% en el segon, s'estancava en el tercer i experimentava un retrocés en el quart. La causa d'aquest perfil decreixent rau en la notable debilitat de la demanda interna. El consum de les llars s'ha mantingut deprimat al llarg de l'any, la despesa pública també ha entrat en cotes negatives i la inversió empresarial s'ha mantingut en mínims. La inversió en habitatges ha patit un nou retrocés com a resultat de la depressió del mercat immobiliari.

Per la seva banda, el sector exterior, amb el turisme al capdavant, ha compensat parcialment el retrocés de la demanda interna, gràcies a un creixement de les exportacions de béns molt superior a l'increment de les importacions.

El deteriorament de la situació econòmica s'ha reflectit en un mercat de treball que ha defraudat les expectatives de tornar a generar ocupació. La destrucció de llocs de treball ha anat disminuint durant la primera part de l'any, però en el segon semestre s'ha tornat a intensificar, fins a superar els cinc milions d'aturats. Pel que fa a la inflació, ha arribat gairebé al 4% en els primers mesos de l'any a causa de l'efecte del preu de les matèries primeres, però posteriorment s'ha anat moderant

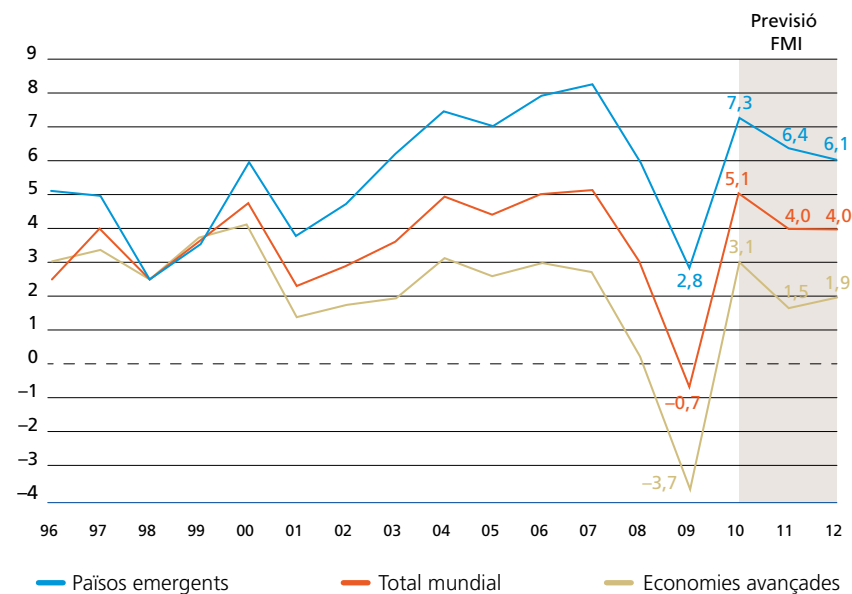
fins a situar-se en el 2,4% a finals d'any. També ha experimentat una lleu millora el dèficit exterior, gràcies al comportament favorable de la balança comercial no energètica i a la bona temporada turística, si bé la necessitat de finançament ha superat el 3% del PIB. Respecte al dèficit públic, la debilitat dels ingressos i l'esforç insuficient en els capítols de la despesa han determinat

que no s'assolís el compromís de reduir-lo fins al 6% del PIB

El 2011, un dels fets destacables ha estat la celebració, a finals d'any, de la XVII Cimera del Clima de l'ONU a Durban, en la qual els països participants han aprovat estendre el Protocol de Kyoto més enllà del 2012 i fixar un full de ruta per a un acord global de reducció de gasos

Creixement mundial

% variació anual



d'efecte hivernacle. Referent a això, Rússia, el Japó i Canadà han decidit no participar en aquest segon període de compromís sobre la reducció d'emissions, que obliga només les nacions signants. Així mateix, l'acord amb més consens per part dels 120 països participants ha estat

negociació per tenir un pacte sobre el clima abans del 2015.

Evolució dels mercats financers

Els mercats financers han evolucionat sota un clima de relativa tranquil·litat fins gairebé la primera meitat del 2011. Cap a mitjan any, l'agreujament de la crisi del deute sobirà europeu, la manca d'acord polític sobre el deute i el dèficit als Estats Units –que va provocar la pèrdua del ràting AAA per part d'S&P– i els temors d'un refredament de l'activitat, i fins i tot d'una recaiguda en la recessió, han provocat una forta inestabilitat, que ha fet disparar la volatilitat dels mercats en perjudici dels actius de risc.

El principal factor desencadenant de les turbulències dels mercats ha estat, com el 2010, la crisi del deute sobirà europeu. Les retallades en els ràntings de les agències de qualificació han situat el deute grec en el nivell de risc màxim i

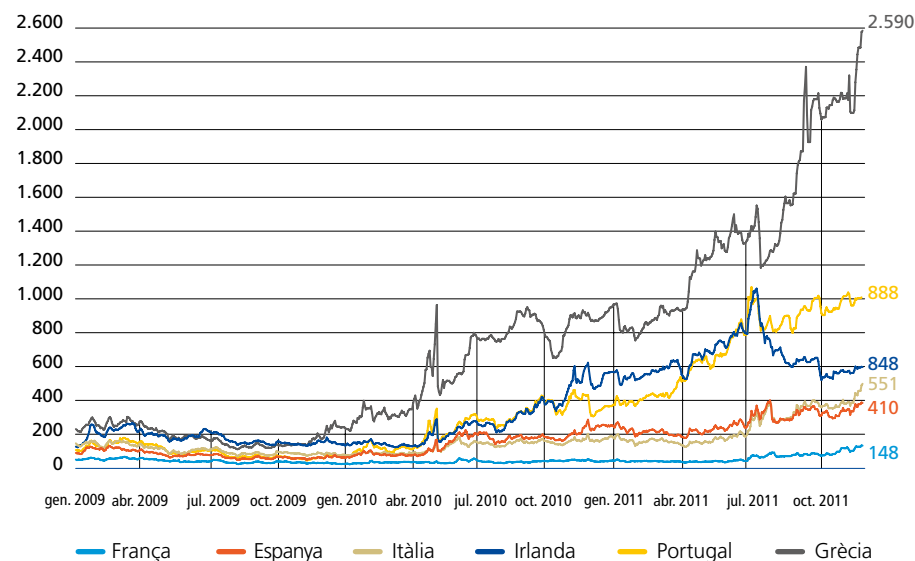
han afectat intensament Portugal i Irlanda, alhora que s'han estès a Itàlia i Espanya.

El Banc Central Europeu ha procedit a comprar deute d'aquests dos països en el mercat secundari, que se suma a les adquisicions dels països intervinguts. La Cimera europea del desembre ha contribuït a rebaixar tensions, però les decisions adoptades no han ofert la tan

desitjada solució definitiva a la crisi. Per la seva banda, el BCE ha anunciat la realització de dues subhastes de liquiditat a tres anys, l'ampliació del col·lateral acceptat per als préstecs bancaris i la rebaixa del requeriment de reserves des del 2% a l'1%. L'efecte encadenat d'aquests factors s'ha traduït en un descens de les primes de risc de les economies en el punt de mira, Itàlia i Espanya.

Diferencial dels bons sobirans respecte al bo alemany

Bons a 10 anys, punts bàsics



La incertesa provocada per la crisi del deute sobirà, dins i fora de la zona de l'euro, i el deteriorament de la confiança dels inversors ha perjudicat els actius de risc, la qual cosa ha generat volatilitat i pèrdues en la major part de les borses mundials, i especialment en els valors bancaris. Per contra, el deute públic dels Estats Units i Alemanya s'ha erigit com a valor refugi, de manera que les seves rendibilitats respectives han baixat a nivells mínims.

► **Més informació**

Pla estratègic

Aquesta secció cobreix els Principis 1 al 10 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

L'any 2011 s'ha iniciat el desplegament de la implantació del Pla Estratègic 2011-2014 de CaixaBank, que és plenament consistent amb el Pla Estratègic del Grup "la Caixa" per al mateix període. Sota el lema «Marcar la diferència», té, entre d'altres, l'objectiu de consolidar el lideratge de CaixaBank en banca minorista a Espanya, diversificar el negoci, aprofundir en la internacionalització i mantenir el

compromís amb el teixit empresarial i la societat.

CaixaBank té, i vol continuar tenint, un model de gestió diferencial marcat per:

- La prudència i la visió a llarg termini
- La proximitat als clients
- L'excel·lència en el servei
- Una plantilla preparada i motivada
- La innovació tecnològica

El Pla Estratègic 2011-2014 es planteja 10 Reptes Estratègics. Durant el primer any del seu desplegament, i malgrat

l'elevada incertesa i volatilitat de l'entorn econòmic i financer, ja ha obtingut resultats, gràcies a l'esforç de tots els empleats de l'Entitat. Així, el 2011 s'han observat guanys en productivitat i quotes de mercat, s'han enfortit el capital i la liquiditat i s'ha efectuat un notable esforç en marges i qualitat. A més, els 8 Projectes Estratègics Transversals, definits per impulsar la consecució dels reptes i entre els quals s'inclouen, per exemple, el Projecte de Gestió d'Oficines, el de Banca de Particulars, el d'Anàlisi del Valor Afegit i el de Qualitat, es trobaven, a finals d'any, en fase d'implantació.

► **Per a més informació, consulteu el capítol 5. Reptes 2012**

Els 10 Grans Reptes de CaixaBank per al 2011-2014

1. Reforçar el lideratge en banca minorista.
2. Diversificar el negoci cap a empreses.
3. Equilibrar la presència territorial.
4. Créixer en la internacionalització.
5. Mantenir la fortalesa financera.
6. Millorar la rendibilitat.
7. Avançar en eficiència i flexibilitat organitzativa.
8. Desenvolupar i motivar el talent.
9. Assumir el compromís social del Grup "la Caixa".
10. Comunicar els objectius de la institució, de manera interna i externa.

CaixaBank tenia, a finals del 2011, prop de 10,4 milions de clients

3.2 Model de negoci

CaixaBank ofereix un servei financer de banca universal, basat en un servei personalitzat, de qualitat, adaptat a les necessitats del màxim nombre de persones i amb un marcat èmfasi en la innovació.

Aquest model inclou tant el negoci bancari com l'assegurador, a més de l'internacional. D'altra banda, i amb l'objectiu de diversificar els ingressos del Grup, CaixaBank disposa de participacions a Repsol YPF i Telefónica.

Serveis financers i asseguradors

Aquesta secció cobreix els Principis 1, 2, 7 i 10 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

CaixaBank aposta per oferir un servei de qualitat, basat en la confiança i en la diferenciació, per arribar al màxim nombre de clients possible amb el millor i més complet servei possible.

Per això, desenvolupa la seva activitat financera i asseguradora adaptant-se a

les necessitats dels diferents col·lectius de clients, amb el suport d'un conjunt d'empreses filials, tant financeres com de suport, que complementen l'operativa de CaixaBank i contribueixen a maximitzar l'excel·lència en el servei als clients.

Un model de banca universal

A finals del 2011, CaixaBank tenia prop de 10,4 milions de clients, i consolidava a més unes elevades quotes de mercat en un entorn marcat per la gran competència en el sector financer espanyol. Així mateix, s'ha refermat el lideratge en banca *retail* i la tercera posició en banca d'empreses i corporativa.

Aquesta àmplia base de clients constitueix el principal actiu del Grup, ja que aporta estabilitat i facilita el creixement del volum de negoci, recursos gestionats i inversió creditícia. Per a aquests clients de banca minorista, tant particulars com empreses, CaixaBank ofereix propostes de valor especialitzades, operant sota la marca comercial "la Caixa".

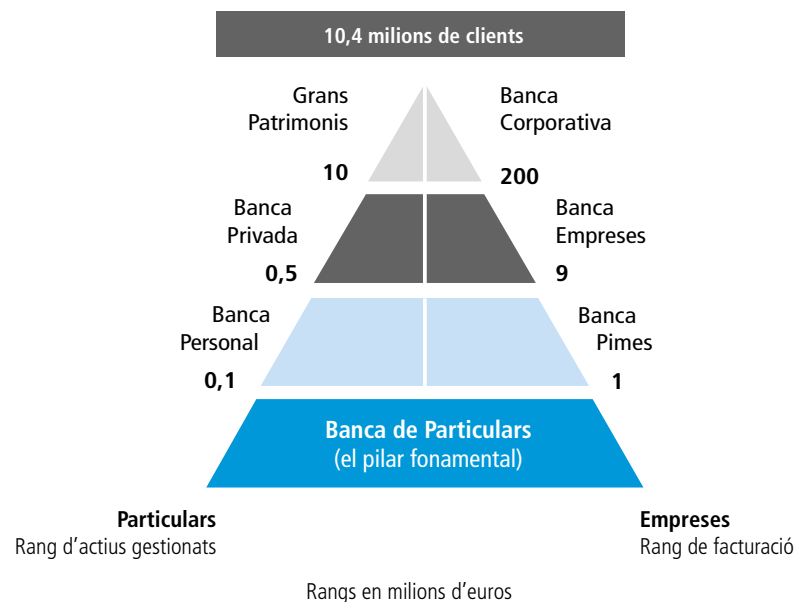


En el marc del Pla Estratègic 2007-2010, i amb l'objectiu d'oferir un servei adaptat a les diferents necessitats dels seus clients, es va potenciar la diferenciació del negoci segons els diferents segments objectiu. A finals del 2011, CaixaBank disposava de sis negocis principals de clients: Banca de Particulars, Banca Personal i Banca Privada, per als clients particulars; i Banca de Pimes, Banca

d'Empreses i Banca Corporativa per als seus clients empresa.

Tots aquests negocis disposen de professionals amb formació especialitzada, d'un catàleg de solucions financeres i no financeres adaptat a les necessitats del públic objectiu i, quan l'especificitat del *target* així ho requereix, d'una xarxa d'oficines diferenciada.

Model de negoci especialitzat



El 2011, entre les accions dirigides a particulars destaca la captació d'ingressos i l'agrupació d'assegurances

Així mateix, CaixaBank disposa de dues unitats de negoci, la Banca d'Inversió i la Banca Transaccional, que tenen com a missió assegurar les millors solucions financeres per a les empreses client, tant en el món del finançament dels projectes d'inversió i el finançament corporatiu (Banca d'Inversió) com en la cobertura de les necessitats financeres que provoca el dia a dia del negoci (Banca Transaccional).

Banca de Particulars

La Banca de Particulars és la proposta de valor de CaixaBank per a persones físiques que disposen de fins a cent mil euros de passiu a l'Entitat i per als autònoms, professionals liberals i microempreses amb una facturació anual de fins a un milió d'euros.

Aquest negoci és el més tradicional del Grup, i el pilar fonamental sobre el qual s'assenten la resta de propostes de valor especialitzades. Amb gairebé 9,6 milions de clients i pràcticament 170.000 milions d'euros de negoci gestionat, representa un 45% del total dels negocis de clients.

Un dels reptes del Pla Estratègic 2011-2014 del Grup "la Caixa" i de CaixaBank és la consolidació del lideratge en Banca de Particulars. És per això que l'Entitat treballa dia a dia per oferir un servei

personalitzat, de màxima qualitat i amb productes innovadors. Així mateix, posa a disposició dels seus clients la més avançada tecnologia de què es disposa per tal que puguin dur a terme un ampli ventall de consultes i transaccions financeres les 24 hores del dia amb la màxima seguretat. Tot això ha derivat en un increment de les quotes de mercat, tant de persones físiques com dels comerços, microempresaris, autònoms, professionals i associacions, consolidant així CaixaBank com una entitat líder i de referència a Espanya, amb una quota de penetració que puja al 21,0%. Aquest lideratge s'accentua a Catalunya i Balears, la zona d'activitat tradicional de l'Entitat, on la quota arriba al 50,8%. Aquesta destacada posició de mercat també es manté en termes de primera entitat i en els principals productes del segment, com són la domiciliació de nòmines, pensions i targetes.



CaixaBank, posicions de lideratge entre els particulars

Segons dades de l'estudi «FRS Inmark 2011 - Particulars», CaixaBank, amb la marca "la Caixa" s'ha consolidat com l'entitat líder en reputació i interès per operar. A més, aconsegueix posicions

de lideratge en retenció de clients i en l'especialització del segment d'empreses (en aquest cas, segons l'informe «FRS Inmark 2011 - Empreses»).

CaixaBank, l'entitat líder del mercat

El 2011, CaixaBank ha continuat treballant per ser el principal proveïdor financer dels seus clients i captar-ne els ingressos recurrents, atès que són la millor porta d'entrada per assegurar la gestió de la resta de les seves necessitats financeres: la gestió de pagaments i els fluxos d'estalvi i inversió. Per fer-ho, l'activitat comercial s'ha centrat a comunicar-los els avantatges afegits que es deriven de concentrar el consum de productes a CaixaBank; i, en aquest sentit, s'ha reforçat el programa de vinculació multiEstrella –nòmina, pensió i professionals–, que busca un millor ajustament al cicle financer dels clients, tenint en compte la seva situació en termes d'ingressos, edat i expectatives, i que tindrà continuïtat el 2012.

Així mateix, l'acció comercial s'ha continuat orientant a identificar les necessitats dels seus clients i les solucions que millor s'hi adequen, sempre garantint la millor qualitat de servei possible. Amb aquest objectiu, al llarg del 2011, s'han desenvolupat diverses accions comercials de banca de proximitat amb un enfocament innovador, entre les quals cal destacar la campanya de captació d'ingressos, que ha permès augmentar la quota de mercat en nòmines, pensions i autònoms, o una campanya per a l'agrupació d'assegurances dels clients.

Quotes de mercat i posició en el rànquing

Rànquing	Desembre 2011	Quota
1r	Domiciliació de nòmines	15,9%
	Domiciliació de pensions	13,8%
	Facturació de targetes	17,7%
	Negoci <i>merchant</i> (TPV's)	21,2%
	Assegurances de vida-estalvi	17,4%
	Dipòsits a la vista	12,3%
	Dipòsits (sec. priv. resid.)	10,3%
	SNCE (*)	12,5%
2n	Hipoteques	11,1%
	Crèdits (sec. priv. resid.)	10,6%
	Plans de pensions	16,3%
	Crèdit comercial	10,4%
3r	Fons d'inversió	12,2%
	Factoring i Confirming	15,4%

(*) Sistema Nacional de Compensació Electrònica.

Club Ara

L'any 2012 preveu posar en marxa el Club Ara per als clients de CaixaBank de 65 anys o més, creat a partir de l'experiència comercial de CaixaBank i la de l'Obra Social "la Caixa".

Aquest club té la vocació de convertir-se en una referència per a la gent gran, ja

que respon a les seves necessitats, motivacions i inquietuds. Per això, s'oferiran avantatges no solament financers, sinó també de salut, formació, cultura i temps lliure, i es posarà a la seva disposició una web exclusiva on podran consultar la informació i els avantatges del programa.

En Banca Personal, s'han reforçat el nombre i la formació dels gestors especialitzats

Així mateix, s'ha aconseguit augmentar el grau de penetració en plans de pensions gràcies a un ampli ventall de plans, adaptats a les preferències i necessitats dels clients.

En un entorn econòmic amb difícil accés al crèdit, s'han posat en marxa campanyes de concessió de crèdit al consum, tant via préstec com a través de la targeta *revolving* Visa Gold, i s'han contractat més de 500.000 operacions, la qual cosa ha permès augmentar la quota de mercat fins a l'11,5%.

Banca Personal

Aquesta proposta de valor, per a clients que es troben en el tram de patrimoni de 100.000 a 500.000 euros, es basa en la personalització, la proximitat i el desenvolupament de productes i serveis a mida, amb l'objectiu de respondre a les necessitats vinculades amb el cicle de vida financer dels clients. A finals d'any, CaixaBank havia consolidat la seva posició com una de les dues primeres entitats espanyoles, amb un volum de recursos més valors de 64.007 milions d'euros.

Al llarg de l'any 2011 s'ha continuat reforçant el model de gestió de Banca Personal a la xarxa d'oficines. En aquest sentit, s'ha posat un èmfasi especial en la

formació dels 1.090 gestors especialitzats i en l'ús d'eines innovadores per assessorar els clients en la seva planificació financera, de forma senzilla però amb el rigor que exigeix la normativa MiFID. A més, s'han desenvolupat diversos informes de seguiment de carteres com l'informe de posició patrimonial, que inclou dades de distribució d'actius, rendibilitat i risc de cartera per facilitar un millor seguiment per part del client.

D'altra banda, l'activitat comercial s'ha centrat en la creació i el llançament de productes de passiu específics, així com en diferents campanyes d'actiu i de serveis. Així mateix, s'ha fet especial atenció a la gamma d'assegurances d'estalvi i de risc. Referent a això, cal destacar el llançament d'una gamma d'assegurances *premium* amb cobertures específiques i una gamma de prestacions exclusiva per als assegurats.



CaixaBank s'ha situat el 2011 com la segona entitat financera espanyola per gestió de patrimoni de Banca Privada

Banca Privada

L'oferta de productes i serveis de Banca Privada de CaixaBank s'orienta a clients amb més de 500.000 euros de patrimoni sota gestió, i es comercialitza a través de 376 gestors, amb el suport de 33 centres especialitzats i integrats a la xarxa d'oficines. El 2011, els recursos i valors gestionats han arribat als 39.405 milions d'euros, un 15% més que l'any anterior, i han consolidant CaixaBank com la segona entitat financera espanyola per patrimoni de Banca Privada total i una de les principals firmes de referència en la gestió de grans patrimonis a Espanya.

Així mateix, i per a patrimonis superiors als 10 milions d'euros, CaixaBank disposa d'un equip especialitzat, l'equip «Altium», que treballa al costat dels gestors de Banca Privada per oferir una proposta de servei global a aquells clients d'alt valor que requereixin un grau de sofisticació elevat en la gestió del seu patrimoni.

A aquesta favorable evolució hi ha contribuït la posada en pràctica d'una nova metodologia, TIME, per al disseny de carteres que responguin als objectius de previsió, estalvi, creixement i seguretat dins d'un procés de planificació financera. Aquest mètode pretén definir un marc d'actuació que guiï el procés

Banca Privada i responsabilitat social

CaixaBank promou la participació dels seus empleats i dels clients de Banca Privada en diverses iniciatives de responsabilitat social:

- La revista *Autor*, exclusiva per al col·lectiu, ha inclòs articles informatius sobre el MicroBank Fons Ètic i el fons SAM Sustainable Climate, i també sobre diversos programes de l'Obra Social "la Caixa".
- Els tallers de moda amb reconeguts creadors i modistes per a la integració laboral de col·lectius en risc d'exclusió social, amb la col·laboració de l'Associació de Creadors de Moda i el programa Incorpora de l'Obra Social "la Caixa".
- El voluntariat corporatiu durant la convenció de l'àrea, en què 80 empleats van dur a terme una activitat solidària.

d'assessorament, i que es concreti en les diferents propostes d'inversió, que primen la seguretat i el sentit comú.

Cal destacar que, durant el 2011, s'ha mantingut el ritme de comercialització de fons d'inversió i s'han realitzat, així mateix, campanyes comercials per oferir alternatives atractives i personalitzades a través de productes estructurats, amb un increment del 8% respecte al 2010. Les assegurances d'estalvi també han tingut un protagonisme destacat, la qual cosa ha permès assolir un creixement del 62%, gràcies a les rendibilitats atractives que oferien els subjacents de deute

públic i que han permès donar resposta, principalment, a les carteres de previsió dels clients. El llançament de la gamma d'assegurances de risc *Premium* ha reforçat també la proposta de valor amb productes específics i serveis exclusius per als clients del negoci de Banca Privada.

En Banca Privada, la innovació és inherent a l'activitat. Així, s'ha dissenyat la nova targeta de prestigi Infinite, exclusiva per a clients de Banca Privada, que combina avantatges operatius i d'assegurança amb serveis de valor afegit, i s'ha creat un

catàleg de regals de punts estrella *online* només per a aquest col·lectiu.

L'exclusivitat també queda palesa en les nombroses trobades i esdeveniments que es duen a terme al llarg de l'any, i que comprenen accions formatives, culturals i de responsabilitat social corporativa.

CaixaBank, així mateix, promou diferents iniciatives per a l'anàlisi dels reptes del sector financer. Així, es va posar en marxa l'estudi «Banca Privada Reset», efectuat juntament amb Accenture i Analistes Financers Internacionals, amb l'objectiu de millorar la comprensió sobre els canvis de l'entorn i com aquests estan afectant la indústria.

Banca de Pimes

La Banca de Pimes és el negoci especialitzat a donar servei als clients empresa amb una facturació inferior a 9 milions d'euros. Amb l'objectiu d'oferir-los un servei excel·lent, CaixaBank disposa d'un gestor especialitzat en petites i mitjanes empreses (pimes) a les oficines de la xarxa amb una massa crítica de clients d'aquest segment, la funció exclusiva

del qual és la seva gestió i l'assessorament. Així mateix, els gestors tenen el suport d'una xarxa multidisciplinària d'especialistes amb l'objectiu de ser més a prop de les empreses en el seu dia a dia i oferir-los solucions a mida. Això ha permès tancar l'exercici 2011 com a líders del mercat de pimes a Espanya, amb una quota de penetració del 34,3% i un volum de negoci superior als 22.600 milions d'euros.

L'accent comercial de l'exercici s'ha centrat, entre altres àmbits, en el negoci de comerç exterior, amb un creixement de l'11% respecte a l'any anterior, gràcies a les transferències internacionals i el seu posterior finançament a través de línies de riscos comercials. Altres àmbits han estat la gestió de les línies de risc existents, els avantatges competitius de l'oferta en serveis i en mitjans de pagament i el finançament a pimes a través de les línies de crèdit oficial (ICO).

Així mateix, s'ha consolidat l'oferta de productes i serveis a les pimes a través del nou dossier de productes «Solucions financeres per a la seva empresa», en el

qual destaca l'orientació a proporcionar un valor afegit addicional a través de la creació de solucions personalitzades i en el qual se subratlla l'aposta per la banca *online*.

Banca d'Empreses

El negoci de Banca d'Empreses, després d'haver complert el seu tercer any d'activitat amb la nova proposta de valor, s'ha consolidat com un pilar important del negoci de CaixaBank. Al tancament del 2011, l'Entitat disposava d'una xarxa pròpia de 83 centres d'empreses i 872 professionals especialitzats, i d'una gestió flexible, descentralitzada i integrada en l'estructura territorial, amb l'objectiu d'afavorir al màxim les sinergies amb la resta de negocis.

Banca d'Empreses ha incrementat la seva activitat comercial durant el 2011, malgrat l'escàs dinamisme del mercat. En aquest sentit, en els darrers dotze mesos ha experimentat un creixement de la inversió creditícia gestionada del 7%, arribant als 18.407 milions d'euros. Pel que respecta al nombre d'empreses gestionades, al llarg del 2011 s'ha incrementat un 17% i ha assolit una xifra pròxima a les 34.000.

CaixaBank ha llançat una nova proposta de valor per a Banca de Pimes

El negoci de Banca d'Empreses ha aconseguit créixer un 17% en nombre de clients respecte al 2010

Els gestors de Banca d'Empreses col·laboren per contribuir als objectius de responsabilitat corporativa del Grup

El 2011, s'ha aconseguit incrementar en un 10% els ingressos en Banca Corporativa

Així mateix, el 2011 ha fomentat activament la participació de les empreses client en l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil (AEVI), iniciativa a la qual també s'ha adherit l'àrea de Banca d'Empreses. També ha promogut el programa Incorpora d'integració laboral de l'Obra Social "la Caixa", el qual ha donat a conèixer entre les empreses client, tant a través de publicacions i de sessions informatives com dels empleats gestors de CaixaBank.

Banca Corporativa

Banca Corporativa gestiona els grups d'empreses amb facturació anual superior a 200 milions d'euros. Per fer-ho, disposa dels centres de Madrid, Barcelona i Mercat Internacional i un equip format per 131 professionals especialitzats en aquesta àrea de negoci que gestiona les relacions amb uns 600 grups empresarials nacionals i internacionals, integrats per gairebé 5.000 empreses.

L'àmplia oferta de productes disponibles i l'excel·lència en el servei han possibilitat que durant el 2011 s'aconseguissin els objectius fixats per al negoci, amb un 12% d'increment dels ingressos obtinguts respecte al 2010.

Els volums gestionats d'actiu superen els 35.000 milions (amb un 33% de



creixement), dels quals més de 21.500 milions corresponen a inversió (+18%). D'altra banda, els recursos gestionats

totalitzen 10.500 milions d'euros, un 3% de decreixement respecte a l'any anterior.

El 2011 s'ha creat el negoci de Banca Institucional, per gestionar els clients d'Administracions Públiques

Banca Institucional

Aquest negoci, creat el 2011 amb l'objectiu d'unificar la gestió amb les Administracions Públiques, disposa d'un equip de 90 professionals, i gestiona prop de 4.000 clients. A més d'actuar principalment al territori nacional, aquest equip dona servei a clients nacionals i internacionals que operen en determinats països (*investment grade*) i en els quals es realitzen principalment finançaments de projecte.

La creació del negoci de Banca Institucional s'ha produït en un moment de màxima tensió en els mercats, on els canvis normatius a nivell europeu, l'elevat endeutament de moltes administracions

i la necessitat de trobar solucions de manera àgil, feien necessari disposar d'un equip d'especialistes que siguin ben a prop del client i s'avancin a les seves necessitats, tot buscant solucions innovadores i, com sempre, amb una extremada disciplina en el control del negoci.

Banca d'Inversió

La Banca d'Inversió és la proposta de finançament sindicada i de projectes i assessorament financer, incloent-hi operacions corporatives d'adquisició o venda per a empreses. L'aposta de CaixaBank per acompanyar les empreses en el seu negoci ha permès que, en un exercici difícil com ha estat el del 2011, s'hagi incrementat l'actiu de la cartera

en un 13%, on destaca especialment l'increment del 28% de la cartera d'operacions en pimes, del 16% en projectes d'energia, del 15% en infraestructures i del 7% en finançament corporatiu i adquisicions tant a Espanya com a l'estranger (Polònia, Romania, Itàlia, Mèxic i Estats Units).

CaixaBank duu a terme aquesta activitat en el marc dels Principis d'Equador i, des del 2011, també aplica un procediment per a l'avaluació social i ambiental de les operacions sindicades amb una inversió global superior a 7 milions d'euros.

► Per a més informació, vegeu l'apartat **Sostenibilitat en l'activitat financera**



La bona gestió en Banca Transaccional ha permès incrementar la quota de mercat en un 23%

Banca Transaccional

Banca Transaccional engloba les solucions financeres per al dia a dia de les empreses:

- Comerç exterior: ofereix solucions financeres que faciliten les exportacions i importacions dels clients.
- Servei nacional: posa a disposició de les empreses solucions de cobraments i pagaments.
- Tresoreria: controla oscil·lacions del mercat en els tipus d'interès i permet més control dels pressupostos i estabilitat dels fluxos de caixa.
- Finançament especialitzat: ofereix solucions que faciliten el finançament del crèdit circulant.

El 2011, el tractament especialitzat per productes i la consolidació d'una de les xarxes comercials més potents del mercat, amb més de 200 professionals especialistes que donen cobertura a tot el territori nacional, han permès a l'Entitat focalitzar la seva activitat comercial, generar un elevat creixement i incrementar les quotes de mercat en una conjuntura difícil.

Amb relació a les solucions de finançament, CaixaBank lidera el grup d'entitats amb un creixement més gran en el negoci de *Factoring i Confirming*

amb un increment de 243 punts bàsics, que ha situat la seva quota de mercat en el 14,9, mantenint així la tercera posició en el rànquing per tercer any consecutiu.

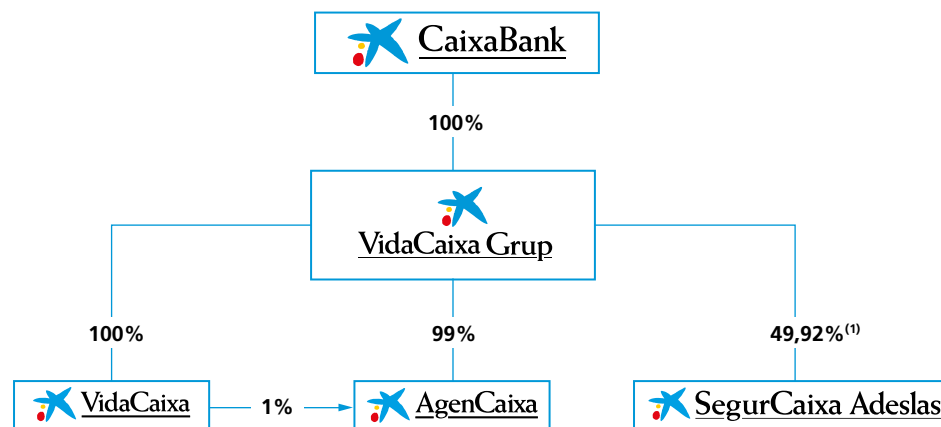
Respecte a les solucions per optimitzar la tresoreria de les empreses, es disposa d'un ampli ventall de cobertures davant evolucions dels mercats de tipus d'interès, tipus de canvi i matèries primeres, entre d'altres.

Pel que fa al comerç exterior, les innovadores solucions que s'han ofert han permès incrementar en 172 punts bàsics la quota de mercat de comerç exterior fins a arribar al 15,1%.

Negoci assegurador

CaixaBank complementa el seu catàleg de productes i serveis bancaris amb l'oferta especialitzada del seu negoci assegurador de vida i pensions.

El Grup assegurador, a través de VidaCaixa Grup, que integra un ampli ventall de marques per als diferents àmbits en què opera, disposa d'una extensa gamma d'assegurances de vida i plans de pensions, que ofereix als clients d'una manera personalitzada, a través d'una estratègia de distribució bancasseguradora i multicanal.



(1) Hi ha un 0,08% d'accionistes minoritaris.

VidaCaixa Grup dóna servei a gairebé 3 milions de clients individuals i gestiona un patrimoni superior als 38.000 milions d'euros

VidaCaixa, a més dels productes d'estalvi, comercialitza també assegurances de vida-risc per a particulars i empreses. Prop de 3 milions de clients individuals i més de 50.000 empreses i col·lectius hi tenen subscrits plans de pensions i assegurances (plans de jubilació, pensions vitalícies i altres productes).

El 2011, el seu creixement orgànic s'ha vist reforçat amb l'absorció de Caixa de Barcelona Assegurances de Vida, una altra societat del grup CaixaBank dedicada a les assegurances del ram de vida. Arran de l'absorció, VidaCaixa s'ha consolidat com l'entitat de referència en el mercat de previsió social complementària a Espanya, amb més de 38.000 milions d'euros en estalvi de clients gestionats.

La gestió d'inversions de la companyia es duu a terme d'acord amb els valors corporatius de confiança, qualitat, dinamisme i proximitat. Sota aquesta

guia, l'any 2009 VidaCaixa es va convertir en la primera entitat espanyola asseguradora i gestora de pensions adherida als Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI), confirmant així el seu ferm compromís amb una gestió responsable de totes les seves inversions.

A més dels productes d'estalvi, VidaCaixa comercialitza també assegurances de vida-risc per a particulars i empreses, un ram en el qual disposa de més d'1 milió de clients particulars i nombrosos col·lectius i empreses assegurats a través de la seva filial especialitzada per a aquest segment de clients, VidaCaixa Previsió Social.

SegurCaixa Adeslas és la companyia d'assegurances no vida resultant de la fusió el 2010 entre SegurCaixa i Adeslas, líder del mercat d'assegurances de salut a Espanya. A finals del 2011, estava participada en un 49,99% per VidaCaixa

Grup i en un 50% per Mutua Madrileña, en virtut d'una aliança estratègica. SegurCaixa Adeslas lidera el mercat d'assegurances de salut a Espanya i destaca, a més, la seva bona posició en assegurances de la llar, autos i la seva renovada oferta de productes per a pimes i autònoms.

Serveis financers especialitzats i societats de suport

Aquesta secció cobreix els Principis 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9 i 10 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Les filials de CaixaBank, a través del seu suport a l'operativa bancària, han contribuït a la consecució dels objectius comercials de l'Entitat, alhora que han assegurat un alt nivell d'excel·lència en el servei prestat als clients.

Serveis financers especialitzats

CaixaBank disposa d'un grup de companyies que ofereixen una àmplia gamma complementària de gestió de fons i productes de finançament especialitzats.

La Responsabilitat Corporativa a VidaCaixa Grup

VidaCaixa Grup desenvolupa la seva activitat asseguradora de manera responsable, un ferm compromís que es manifesta a través dels valors de confiança, qualitat, dinamisme i

proximitat, que guien la seva activitat i la de tots els seus professionals.

► Accés a l'apartat de Responsabilitat Corporativa de VidaCaixa

InverCaixa Gestió (100%)

És la societat gestora d'Institucions d'Inversió Col·lectiva (IIC) del Grup i gestiona una àmplia gamma de productes: fons d'inversió, SICAV's i carteres. A 31 de desembre, la societat gestiona 16.566 milions d'euros, amb una quota de mercat del 12,2% en fons d'inversió.

GestiCaixa (100%)

És la societat gestora de titulització d'actius, que a 31 de desembre de 2011 gestiona 39 fons de titulització amb un volum de bons en circulació aproximat de 30.600 milions d'euros.

FinConsum (100%)

Ofereix productes de finançament al consum, principalment a través del canal punt de venda (distribuïdors de béns i serveis i concessionaris d'automòbil).

CaixaRenting (100%)

L'activitat de CaixaRenting és la concessió d'operacions de rënting de béns d'equip. La seva activitat es desenvolupa a través de la xarxa d'oficines, si bé en els últims anys s'ha potenciat el canal prescriptor, aconseguint un volum de negoci el 2011 de 145 milions d'euros a través del lloguer de béns d'equip i immobles. En virtut de l'acord formalitzat el 2010 amb Arval, CaixaBank continua comercialitzant el rënting de vehicles sota la marca

CaixaRenting a través de la xarxa d'oficines de l'Entitat.

Borses i Mercats Espanyols (BME) (5,01%)

És la societat que integra tots els sistemes de registre, compensació i liquidació de valors i mercats secundaris espanyols.

Societats de suport

Formen part de CaixaBank un conjunt de filials que tenen com a objectiu fonamental la prestació de serveis de suport a l'Entitat.

BuildingCenter (100%)

Té com a activitat la inversió immobiliària i la prestació de serveis de gestió, administració i comercialització d'immobles, vinculats a l'activitat de CaixaBank, així com immobles propis.

e-la Caixa (100%)

És la societat responsable de gestionar i desenvolupar la multicanalitat de CaixaBank posant a disposició dels clients els canals electrònics. Investiga i implanta noves funcionalitats i solucions per garantir la integració dels canals en la relació entre l'Entitat i els clients, i es responsabilitza de la gestió comercial dels canals no presencials, sempre en contacte amb la xarxa d'oficines. Facilita

l'ajuda que el client pugui requerir, amb relació a l'ús dels canals, mitjançant contacte directe via e-mail, eines *online* i xarxes socials. A més, e-laCaixa ofereix els seus serveis a altres companyies del Grup.

GDS-Cusa (100%)

Presta serveis relacionats amb la gestió de la morositat i la gestió centralitzada de determinades tasques operatives de CaixaBank.

PromoCaixa (100%)

És la societat encarregada de la gestió de programes de fidelització i promocions, i la realització d'altres activitats de màrqueting.

Silk Aplicacions (100%)

Gestiona l'Arquitectura Tecnològica del Grup i presta serveis informàtics a CaixaBank i les seves filials, i a la seva expansió internacional. A través de la seva companyia filial Silc Immobles, es gestiona la construcció dels nous centres de processament de dades, on s'allotjaran properament la infraestructura i capacitat de procés tecnològic del Grup. Silk Aplicacions prové de l'escissió de SILK, la companyia que, participada per IBM (51%) i CaixaBank (49%), gestiona les estructures tecnològiques de CaixaBank i les seves filials.

SOCIETATS DE SUPORT		
		ACTIVITAT
100%	BUILDINGCENTER	Serveis immobiliaris
100%	E-LA CAIXA	Gestió multicanal
100%	GDS-CUSA	Gestió de morositat
100%	SILK APLICACIONS	Suport tecnològic en software
100%	SILC IMMOBLES	Promoció i lloguer de CPDs
100%	SUMASA	Obres i manteniment
100%	PROMOCAIXA	Màrqueting
100%	TRADECAIXA	Serveis Administració

Sumasa (100%)

Gestiona, per compte de CaixaBank i empreses del Grup "la Caixa", serveis en relació amb la construcció i el manteniment d'edificis o locals i les seves instal·lacions, així com certs subministraments, i realitza l'explotació d'un *marketplace* a través d'una plataforma informàtica pròpia.

TradeCaixa (100%)

Presta serveis d'administració i comptabilitat a algunes companyies de suport del Grup i col·labora en la gestió del *reporting* i el seguiment de la cartera de renda variable de CaixaBank.

El 2011, CaixaBank ha estat escollit el banc més innovador del món en els Global Banking Innovation Awards, promoguts pel Bank Administration Institute i Finacle (BAI)

Innovació

Aquesta secció cobreix els Principis 1, 2 i 9 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

En un entorn marcat per una conjuntura econòmica desfavorable i una competència més gran, el creixement sostenible de l'Entitat requereix l'increment continu en la seva eficiència. Referent a això, per a CaixaBank la

innovació constitueix un element essencial per donar resposta a les necessitats canviants dels seus clients i de l'entorn, oferir un servei de la màxima qualitat i créixer de forma competitiva amb el mínim impacte possible sobre el medi ambient. A més, en tant que entitat compromesa amb les persones i el territori, la innovació té a CaixaBank també un component social, en la mesura que intenta identificar noves necessitats socials per donar-hi resposta a través del negoci i de l'Obra Social "la Caixa", part del Grup "la Caixa".

L'Entitat treballa per continuar sent un referent en innovació en el sector financer. Per això, focalitza els seus esforços en dos àmbits: la innovació tecnològica permanent per ser a prop dels clients i la innovació interna per aprofitar el talent del seu equip humà.

El 2011, la inversió total en tecnologia ha arribat als 182 milions d'euros, dels quals 33,6 corresponen a R+D+I.

50 ANYS INNOVANT	1961 Teleprocés	1967 Caixer automàtic	2000 CaixaMòbil	2007 Model de negoci especialitzat	2010 Virtualització
	Introducció del primer sistema de teleprocés que va permetre la connexió de les oficines amb l'ordinador central.	El primer caixer automàtic permetia operar només amb targetes de crèdit. Les llibretes, al començament sense número secret, es van introduir més tard.	Un sistema de compra segura a partir de la telefonia mòbil, tant a Internet com als comerços tradicionals.	El Pla Estratègic 2007-2010 va desplegar els negocis complementaris per segments.	L'auge de les xarxes socials representa una manera diferent de relacionar-se amb els clients.
	EXPANSIÓ	APOSTA MULTICANAL	NOVES TECNOLOGIES	ESPECIALITZACIÓ	PERSONALITZACIÓ

El 2011, la inversió total en tecnologia ha arribat als 182 milions d'euros, dels quals 33,6 corresponen a R+D+I

Innovació a través del talent intern

A CaixaBank, la innovació s'aplica a la millora de processos i sistemes de treball, amb el repte d'incrementar l'eficiència operativa i comercial i d'accelerar la consecució dels objectius del Pla Estratègic 2011-2014.

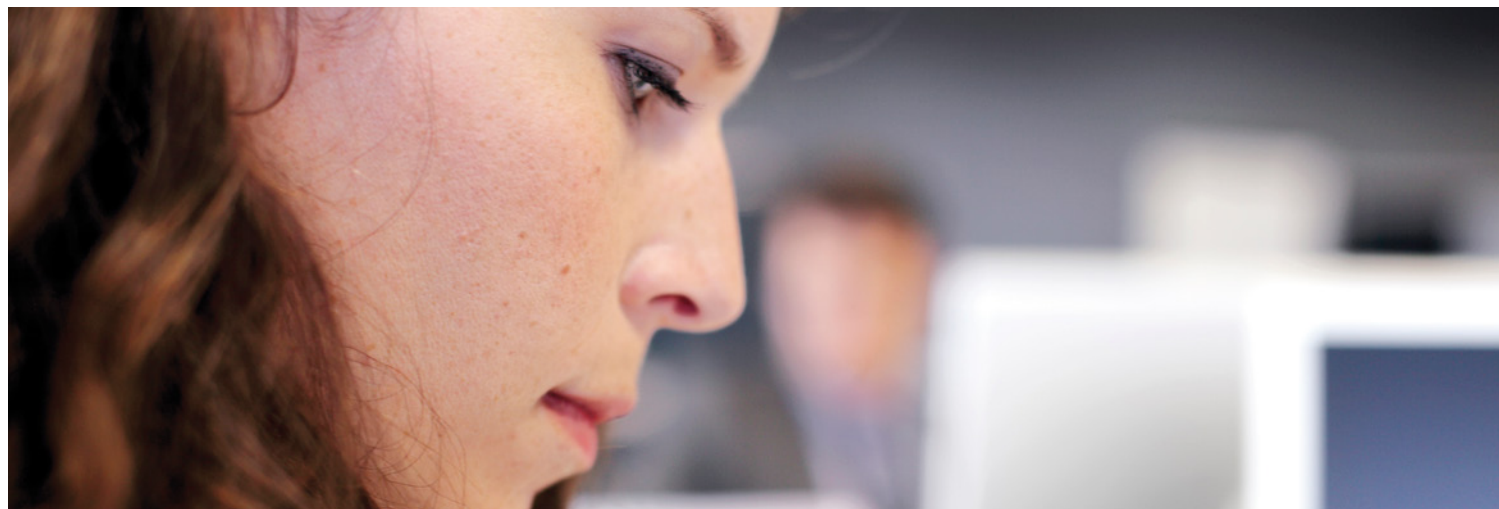
Així, es fomenta una actitud de canvi i millora contínua a través de la potenciació de sinergies entre negocis, el centre d'aprenentatge *online* Virt@ula, una plataforma d'aprenentatge social al servei del negoci, o el projecte Anàlisi de Valor Afegit (AVA), que persegueix la consecució dels millors resultats amb el

Nombre de suggeriments per any	2009	2010	2011
Rebuts	9.708	7.287	6.926
En estudi	1.242	154	480
Finalitzats	5.522	4.262	3.692
Desestimats	2.352	2.057	2.017

mínim cost possible, repensant la manera de fer les coses.

Cal també destacar la creació d'una xarxa social interna que facilita la col·laboració transversal, augmenta la implicació i fomenta la innovació participativa de tots els empleats de l'organització.

Així mateix, l'Entitat disposa d'una bústia de suggeriments oberta a tots els empleats, que durant l'any 2011 ha rebut 6.926 suggeriments, aportats per 3.199 treballadors. D'aquests suggeriments, més de la meitat han estat implantats, i la resta té una planificació a curt/mitjà termini.



La innovació aplicada a la multicanalitat fa de CaixaBank una entitat cada vegada més propera als seus clients

Múltiples canals a disposició dels clients

L'aposta per la innovació constant permet a CaixaBank avançar-se i donar una millor resposta a les necessitats canviants dels seus clients.

CaixaBank treballa per acostar als seus clients i fer accessible, en qualsevol lloc i hora, la millor banca de qualitat. En aquest sentit, CaixaBank ofereix als seus clients la possibilitat d'utilitzar múltiples canals per accedir als seus productes i serveis, la qual cosa li permet construir una relació continuada i de qualitat amb ells.

Per a CaixaBank, la banca a distància suposa tant una oportunitat com un doble avantatge. D'una banda, les oficines es poden concentrar en feines de valor «afegit». I, a més, serveix per ampliar la base de clients i és una eina de fidelització.

En aquest marc, CaixaBank treballa per implantar solucions eficients tant en la xarxa d'oficines com en els canals electrònics existents –caixers automàtics, telèfons mòbils (CaixaMòbil) i Internet (Línia Oberta)–, així com en els nous dispositius –tablets, televisió *online*, xarxes socials.



La renovació dels terminals de treball, a més de les millores operatives, permetrà estalviar un 15% en el consum elèctric

La xarxa de terminals d'autoservei de CaixaBank és la primera d'Espanya i la segona d'Europa

La xarxa d'oficines més extensa del país

CaixaBank posa a disposició dels seus prop de 10,4 milions de clients la xarxa d'oficines més extensa del país.

El 2011, l'Entitat ha mantingut la política de millora contínua dels recursos tecnològics de les oficines per facilitar així la feina dels empleats, a fi de prestar el millor servei possible al client.

Així, s'ha continuat millorant el terminal financer d'ús a les oficines de la xarxa i

s'ha procedit a renovar els llocs de treball, amb un nou *hardware* (PC's i pantalles) i sistema operatiu. Aquest canvi ha permès el desenvolupament de la mobilitat dels llocs de treball i la virtualització de les aplicacions. Així mateix, suposa una major eficiència energètica, que contribuirà a un estalvi superior al 15% respecte als equips anteriors, un fet que reafirma el compromís de CaixaBank a favor del medi ambient.

La primera xarxa de terminals d'autoservei d'Espanya

CaixaBank disposa de la xarxa de terminals d'autoservei més extensa del sistema financer espanyol i la segona d'Europa.

El 2011, CaixaBank ha continuat millorant la facilitat d'ús, la seguretat i l'accessibilitat dels seus caixers automàtics.

Cal destacar que CaixaBank lidera a Espanya el projecte APSIS4all, que permetrà millorar l'accessibilitat als caixers.

L'accessibilitat a les oficines de CaixaBank

Durant el 2011, CaixaBank ha continuat treballant a favor de l'eliminació d'aquelles barreres físiques i sensorials que puguin suposar un obstacle per a l'accés a les seves instal·lacions o als seus productes i serveis per part de persones amb discapacitat.

A la xarxa d'oficines s'ha prosseguit amb l'anomenat «Objectiu Cota-Zero»,

que persegueix eliminar les barreres d'entrada a les oficines per a les persones amb mobilitat reduïda. Dins d'aquest marc, s'han dut a terme 24 adaptacions, que han implicat, en determinats casos, la instal·lació de rampes d'entrada. Actualment, el nombre d'oficines sense barreres puja a 4.028, la qual cosa suposa un 78% sobre el total.

El 2012, Barcelona es convertirà en la primera ciutat del món que incorporarà un caixer amb tecnologia *contactless*. Així, es preveu la instal·lació d'un caixer per oficina. Gràcies a aquesta tecnologia, les transaccions són més ràpides i fàcils, perquè s'obtenen diners simplement acostant al terminal una targeta *contactless* o un telèfon mòbil. Immediatament, s'activa el reconeixement de l'usuari i comença l'operativa habitual. Amb el *contactless*, l'extracció d'efectiu guanya amb agilitat,

El 2011:

- **8.011 terminals**
- **Més de 200 operatives diferents, disponibles en 15 idiomes**
- **Més de 520 milions d'operacions realitzades**

CaixaBank ha obtingut el premi Publi-News 2011 a la Innovació a França per la creació del primer caixer contactless del món

al voltant d'un 30% respecte del funcionament habitual. El caixer, a més, és també accessible, ja que disposa de llenguatge Braille a les unitats i el teclat i permet l'ús d'auriculars per a persones amb discapacitat visual. Aquest caixer (el Punt Groc) ha estat dissenyat amb l'ajuda de més de 2.000 clients.

Durant el 2011, CaixaBank ha col·laborat amb l'Associació Internacional de la

Indústria de Caixers Automàtics (ATMIA Europa) i ha impulsat la primera edició del Fòrum Europeu d'Innovació en Caixers Automàtics, una tribuna des d'on es desenvolupen i es comparteixen iniciatives pioneres.

També durant el 2011 s'ha continuat optimitzant la navegació i usabilitat dels caixers, redissenyant algunes operatives per fer-les més fàcils i intuïtives.

Caixers per a totes les persones

CaixaBank va ser la primera entitat financera a Espanya a disposar de vídeos explicatius amb el llenguatge de signes per facilitar al col·lectiu de sords l'operativa financera als caixers automàtics.

Els terminals d'autoservei són objecte d'actualització permanent per millorar la seva accessibilitat i incrementar-ne les opcions de personalització. El 2011, s'ha continuat treballant per garantir-ne la facilitat d'ús, sempre tenint en compte la gent gran, aquelles persones amb dificultats de mobilitat o amb discapacitat visual o auditiva i les menys familiaritzades amb l'ús de les noves tecnologies. Per això, i entre altres

mesures, els terminals d'autoservei disposen de teclats adaptats per a persones amb discapacitat visual; vídeos d'ajuda amb llenguatge de signes, subtitulats en castellà i català, i la possibilitat de personalitzar l'operativa mitjançant l'opció «1111», per a persones amb discapacitat visual, i la «2222», per a les que tenen dificultats auditives.

En aquest marc, CaixaBank participa també en la definició, el desenvolupament i la implantació de programes pilot d'accessibilitat aplicada als caixers automàtics amb entitats de diversos països de la Unió Europea.



Línia Oberta ha estat finalista dels Global Banking Innovation Awards de BAI-Finacle, en la categoria de serveis més innovadors

Així mateix, els caixers permeten personalitzar el menú, ja siguin les operacions que el client vulgui visualitzar, la mida dels botons, etc. Aquesta personalització es pot realitzar també des de Línia Oberta.

Els terminals d'autoservei de CaixaBank incorporen tecnologies que els converteixen en un canal comercial addicional, a través dels quals els clients poden contractar altres productes i serveis de l'Entitat, com préstecs, Línia Oberta, CaixaMòbil o la Cybertargeta. A més, 7.065 terminals (88% del total) realitzen funcions de venda de localitats i faciliten l'accés a una àmplia oferta d'espectacles en tot el territori.

Línia Oberta, l'usuari com a protagonista

La Línia Oberta és la banca *online* de CaixaBank, disponible en 19 idiomes i amb més de 850 operatives diferents.

El 2011 s'ha renovat el seu disseny, amb una navegació més simple i fàcil d'utilitzar, que potencia la proximitat entre client, oficina i canal. Així, s'han implantat noves aplicacions que faciliten la interacció i la participació de l'usuari en un entorn 2.0. També s'ha incorporat la possibilitat de personalització dels serveis, la qual cosa permet al client dissenyar la seva pròpia banca *online*.

En el procés de redisseny s'han efectuat diversos tests a usuaris, a més de tenir en compte les opinions i recomanacions de més de 400 clients. Així mateix, 10.000 clients addicionals han valorat 20 productes i serveis.

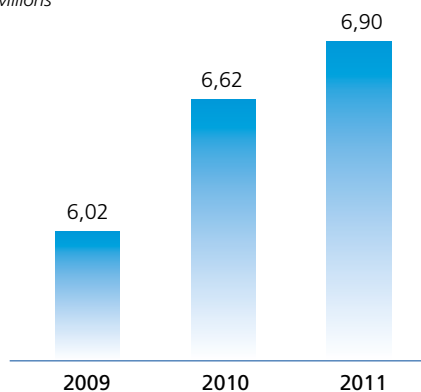
CaixaBank aposta per potenciar la Línia Oberta com a canal de venda. En aquest sentit, durant el 2011 s'han continuat optimitzant els processos de comercialització i contractació de fons d'inversió i plans de pensions, targetes i assegurances, simplificant-los. Així, l'oficina prepara la transacció i el client només ha de signar l'operació a través de la Línia Oberta. A més, s'ha llançat la Línia Oberta Shop, una experiència innovadora que permet al client accedir als principals productes financers i contractar-los en tan sols dos clics.

El 2011, CaixaBank ha estat, un any més, líder en serveis de banca *online* a Espanya, i ha aparegut en primera posició en els rànquings, tant per quota de mercat (30,8%, Nielsen Net Ratings) com per qualitat dels serveis d'Internet (AQMetrix, nacional i internacional). En empreses, les altes quotes d'absorció de les principals operatives, amb una mitjana del 71%, reflecteixen també l'àmplia acceptació del servei.

A través de Línia Oberta, i en tan sols 2 clics, el client pot contractar els principals productes financers

Clients de Línia Oberta

Millions



A finals del 2011, més de 6,9 milions de clients de CaixaBank tenien contracte de Línia Oberta

L'«Online Community CaixaEmpresa», creada el 2010 com la primera xarxa social de negocis, ha estat reconeguda com «una de les 100 millors idees del 2011» segons la revista Actualidad Económica

CaixaBank reforça la seva presència a les xarxes socials

La presència de l'Entitat a les xarxes socials permet multiplicar l'activitat comercial i canviar el paradigma de relació entre gestors i clients.

L'any 2011 CaixaBank ha entrat de ple a les xarxes socials. En aquest sentit, l'Entitat és present a Facebook i Twitter –a través dels quals es difonen el Bloc de “la Caixa”, la sala de premsa i el localitzador d'oficines–, YouTube i Flickr. També s'han llançat iniciatives de captació de clients a través de Facebook (*Member-Get-Member*).

- ▶ [Accés al Bloc corporatiu](#)
- ▶ [Accés a la Sala de premsa](#)
- ▶ [Accés a Facebook](#)
- ▶ [Accés a Twitter](#)

LKXA ha estat l'última a crear el seu perfil a Facebook, amb la qual cosa ha completat la seva presència a les principals xarxes socials.

Cal també destacar altres iniciatives relacionades amb les xarxes socials, com la xarxa d'empreses «Online Community CaixaEmpresa», i el Club Ara, amb una xarxa social destinada a la gent gran.

Per tot això, CaixaBank és, segons el rànquing SoMes, l'entitat financera espanyola més ben posicionada a les xarxes socials.

Serveis a través del mòbil: CaixaMòbil

CaixaMòbil engloba tots els productes i serveis que l'Entitat ofereix a través del telèfon mòbil. Tal com reflecteix la primera posició del rànquing AQMetrix, CaixaBank és una de les entitats de referència internacional en el desenvolupament d'aquest tipus de banca. Un any més, el 2011, ha liderat el sector a Espanya amb més de 2 milions de clients usuaris, més de 159 milions d'operacions realitzades i un ampli ventall de serveis de qualitat disponibles. Cal destacar que, el 2011, CaixaMòbil ha rebut el premi Banking Technology a la millor iniciativa internacional de l'any en innovació de pagament per mòbil.

CaixaMòbil, sota la marca “la Caixa”, disposa dels portals mòbils per a accionistes, Banca Privada, MicroBank, Servihabitat XXI, LKXA o el portal multiEstrella. I, després de la irrupció dels *tablets*, ha impulsat el desenvolupament de Línia Oberta Tablet, amb especificacions per a l'iPad d'Apple i el Playbook de BlackBerry.

CaixaMòbil ocupa el primer lloc del rànquing AQMetrix, que valora els canals financers per Internet

CaixaBank, l'única entitat financera del món que disposa d'una botiga d'aplicacions pròpia, CaixaMòbil Store



En el portal mòbil per a accionistes, CaixaBank, posa a la seva disposició diferents serveis *online*, que inclouen informació sobre la cotització de la seva acció en temps real, dades sobre la composició de la cartera de participades, notícies rellevants publicades per l'Entitat i les últimes ofertes i descomptes inclosos en el seu Programa Blau.

El 2011, Línia Oberta Mòbil ha continuat desenvolupant nous projectes d'innovació que universalitzin el mòbil com a canal de venda i de pagament. Tots ells es troben a disposició dels clients a «CaixaMòbil Store», la primera botiga de serveis i aplicacions per a mòbils d'una entitat bancària, amb més de 40 *apps* diferents, totes elles gratuïtes i adaptables als diversos sistemes operatius de mòbils. Els clients poden descarregar-les fàcilment –s'han realitzat més de 1,5 milions de descàrregues al llarg del 2011– i poden enviar les seves propostes de noves aplicacions i serveis mòbils. Destaca també el llançament de la primera aplicació financera per a televisió, en col·laboració amb Samsung.

Així mateix, i mitjançant el servei d'Alertes CaixaMòbil, l'Entitat proporciona als clients, mitjançant SMS o correu electrònic, tota mena d'informació. El 2011, s'han enviat més

de 24,2 milions de missatges als mòbils dels clients de CaixaBank.

El lideratge del Grup en banca mòbil ha portat l'Entitat a incorporar-se a diversos grups de treball internacional, entre els quals destaca el Mobey Forum, una associació que agrupa les principals empreses del món per potenciar el desenvolupament d'aquest tipus de banca. Així mateix, CaixaBank va organitzar la primera edició del Congrés Internacional sobre Aplicacions Mòbils, així com la FinApps Party, la primera maratón per desenvolupar aplicacions mòbils per a serveis financers.

Innovació constant a la Línia Oberta Mòbil

Durant el 2011 s'han incorporat, entre d'altres, una aplicació pionera i única al món que permet convertir preus entre dues monedes diferents fent servir la càmera de fotos, i també noves aplicacions mòbils per operar en borsa en temps real, gestionar i sol·licitar targetes, domiciliar la nòmina, ingressar un xec i contractar un préstec o una assegurança. Així mateix, s'han creat les aplicacions mòbils de CaixaEmpresa,

l'«Online Community» per al col·lectiu d'autònoms i pimes. I, per als més joves, el programa LKXA ha incorporat la geolocalització, un sistema que informe de les ofertes i oportunitats comercials pròximes a la ubicació de l'usuari. En general, gràcies a la tecnologia de la realitat augmentada, qualsevol usuari pot localitzar caixers i oficines.

La Fundació ONCE ha concedit a CaixaBank el premi Discapnet pel seu compromís amb la millora de l'accessibilitat en les TIC

El Grup CaixaBank és el primer emissor de targetes del mercat espanyol

Sistemes de pagament: una oferta diferenciada

A finals del 2011, CaixaBank disposava de 10,5 milions de targetes emeses, les quals, juntament amb els 0,29 milions de Finconsum, converteixen el Grup en el principal emissor del mercat espanyol. Durant el 2011, les targetes de l'Entitat han generat un total de 608 milions d'operacions i una facturació en comerços i disposició d'efectiu en caixers automàtics de 35.855 milions d'euros, dels quals 35.609 milions corresponen a les de CaixaBank, un 2,5% més que l'any anterior. Si s'hi afegeix el volum de negoci generat com a adquirent de comerços i caixers, el Grup gestiona 1.702 euros cada segon.

A finals del 2010, CaixaBank va arribar a un acord de col·laboració amb la companyia nord-americana Global Payments, líder internacional en el procés de pagaments, per crear Comercia, que presta serveis de gestió de pagaments als comerços, potenciant la innovació i la qualitat de servei, i donant més servei als clients amb negocis fora d'Europa. Durant l'any 2011, Comercia Global Payments ha gestionat més de 595 milions d'operacions en comerços, amb un volum de 22.989 milions d'euros.

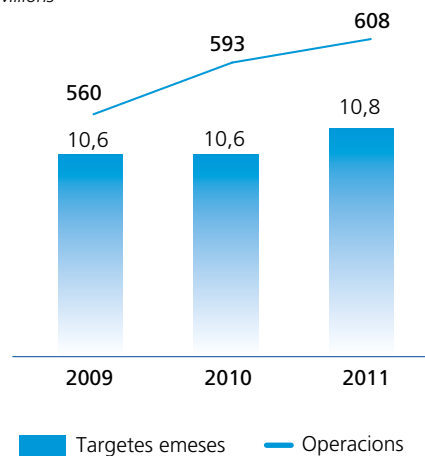
La banca multicanal, la banca accessible per a tots

CaixaBank vol facilitar l'accés a una banca de qualitat a tothom. Per això, ha adoptat normes internacionals d'accessibilitat (WAI) de nivell «A». El seu portal i el servei Línia Oberta han de ser accessibles, independentment del tipus de *hardware*, *software*, infraestructura de xarxa, idioma, cultura, localització geogràfica i capacitats dels usuaris, i, amb aquesta finalitat, aplica les directrius de contingut web (WCAG 1.0) de nivell AA d'accessibilitat.

CaixaBank participa en el projecte INREDIS per al desenvolupament de tecnologies que creïn nous canals de comunicació i interacció amb persones amb alguna discapacitat i ajudin a millorar la seva qualitat de vida. Per tot això, el 2011, la Fundació ONCE ha atorgat a CaixaBank el premi Discapnet pel seu compromís en la millora de l'accessibilitat de les TIC.

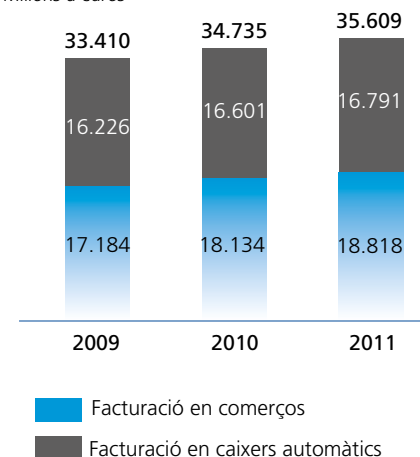
Targetes Grup CaixaBank

Millions



Volum de facturació CaixaBank

Millions d'euros



Gràcies al sistema contactless, per a imports inferiors a 20 euros no es necessita teclejar el PIN

CaixaBank ocupa el primer lloc en el rànquing d'entitats financeres, amb una quota de mercat per facturació de targetes del 17,7% i, si tenim en compte el Grup, un 17,8%. Pel que fa a la facturació amb targeta dels comerços clients de CaixaBank, en els quals també és líder, la quota de mercat és del 21,2%. Així, els clients de l'Entitat tenen al seu abast la més àmplia gamma de mitjans de pagament del país, ja que disposen de tots els tipus de targetes i marques internacionals.

Del total de targetes que hi ha en circulació a finals del 2011, el 35,4% són de crèdit (un 3,6% corresponen a la modalitat de *revolving*), el 55,8% són de dèbit i el 8,8% restant són privades i de moneder. Pel que respecta a la xarxa de TPV's (Terminals Punt de Venda), el seu nombre a finals del 2011 va arribar a les 170.887 unitats, els quals estan tots adaptats a l'operativa amb xip.

En l'àmbit d'Internet, 3,1 milions de clients de CaixaBank han realitzat un total de 26 milions d'operacions amb targetes de CaixaBank, la qual cosa suposa un increment d'un 9% respecte a l'any anterior. Per la seva banda, els comerços virtuals de CaixaBank eren 8.100, un 22% més que en l'exercici 2010, i van generar un total de 24 milions d'operacions (un 11% més que l'any passat).

Innovació aplicada als mitjans de pagament

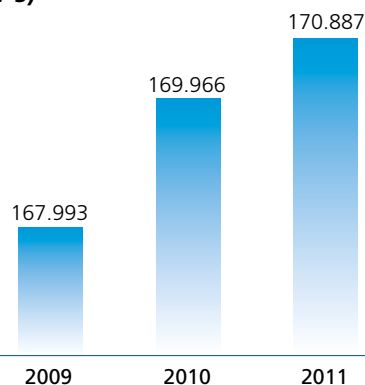
L'aparició de la tecnologia *contactless* i altres aplicacions, unida a la irrupció de terminals mòbils amb capacitats de connexió a Internet, ha obert un món d'oportunitats a explorar en l'àmbit dels mitjans de pagament.

El 2011, CaixaBank ha llançat comercialment les targetes *contactless* a les Illes Balears. Aquesta zona s'ha convertit així en la primera regió europea

que ofereix aquest producte de manera integrada en comerços, caixers i transport públic, amb 4.000 punts de venda adaptats per acceptar aquest tipus de pagaments i més de 70.000 targetes actives amb xip i amb tecnologia *contactless*. A finals d'any, més del 40% de les operacions es feien sense contacte.

Aquestes targetes estan especialment dissenyades per facilitar als clients la realització de pagaments ràpids amb comoditat i seguretat.

Terminals Punts de Venda (TPV'S)



***El nou servei
CaixaProtect Emergency
ha estat guardonat a
França amb el premi
Publi-News 2011 a la
Innovació***

CaixaProtect Emergency

Les transaccions dels clients són objecte de protecció prioritària. Referent a això, i el 2011, CaixaBank ha creat CaixaProtect Emergency, un servei gratuït d'enviament de diners d'emergència per atendre els titulars de targetes de l'Entitat que es trobin a l'estranger i hagin patit algun imprevist que suposi la pèrdua o impossibilitat d'ús de les targetes. Els clients, a través d'aquest servei, poden disposar, en

poques hores, de diners en efectiu en més de 200 països, amb més de 450.000 punts de recollida.

Així mateix, tenen a la seva disposició el servei gratuït CaixaProtect, gràcies al qual, mitjançant avisos enviats a través d'SMS al número de mòbil informat pel client, se li notifiquen les operacions més rellevants efectuades amb la targeta.

Cartera digital: CaixaWallet

CaixaBank, líder en el sector del comerç electrònic, ha llançat el 2011 CaixaWallet, un nou mitjà de pagament a través del qual un client pot realitzar compres per Internet amb qualsevol de les seves targetes o comptes sense necessitat de donar-ne cap dada. Aquest servei suposa la primera aposta de l'Entitat en l'àmbit de les «carteres digitals», una àrea d'innovació amb un gran potencial per les seves possibilitats de combinació amb els nous mitjans de pagament *contactless* i els *smartphones*.

CaixaWallet, que es pot contractar a través de Línia Oberta, és un servei

gratuït i sense comissions que permet als clients associar el servei a una targeta (emesa per qualsevol entitat financera) o compte corrent. D'aquesta manera, quan l'usuari vulgui efectuar alguna compra, teclejarà el número de CaixaWallet, en lloc del número de la seva targeta o compte bancari habitual. Així, es preservaran les dades de les targetes i comptes dels clients.

Així mateix, CaixaBank ha signat un acord exclusiu amb PayPal per al mercat financer espanyol. Aquest és un sistema que permet pagar a través d'Internet amb targeta de crèdit o dèbit, compte corrent o saldo PayPal, sense necessitat de facilitar les dades de les targetes o comptes bancaris al venedor.

***Targeta Visa Code: pionera
en el mercat espanyol***

També el 2011, CaixaBank ha arribat a un acord de col·laboració amb Visa per al llançament de la targeta Visa Code. Aquesta targeta, en fase de proves, facilita l'autenticació de transaccions com, per exemple, les compres per Internet o la signatura d'operacions per Línia Oberta en les quals el titular de la targeta no és present. Aquesta targeta es diferencia de les altres pel fet que incorpora un teclat i una pantalla alfanumèrica de vuit dígits, de manera que permet crear contrasenyes dinàmiques d'alta seguretat.

***Innovació i lideratge
en sistemes informàtics***

El sector financer està vivint una transformació tecnològica i CaixaBank aposta per avançar-se a aquest canvi, invertint en tecnologia per aportar més valor al client i oferir un millor servei, de forma eficient i sostenible.

El 2011, CaixaBank ha signat un acord estratègic amb IBM per gestionar conjuntament la infraestructura tecnològica del Grup, que ha suposat la incorporació d'IBM com a soci tecnològic a través de la participació majoritària en la societat de serveis informàtics SILK, empresa participada per CaixaBank

El nou Centre de Processament de Dades, que disposa de l'equipament més avançat del mercat, permetrà donar sortida a les futures necessitats del negoci

(49%). L'acord permetrà, a partir del 2012, incrementar la capacitat per gestionar de forma eficient volums més grans de negoci, a més d'afavorir l'impuls conjunt de projectes estratègics innovadors que facilitin la incorporació de les noves tecnologies. S'estima que l'acord pot representar un estalvi per a CaixaBank de més de 400 milions en els propers deu anys.

Impuls de la factura electrònica a Espanya

CaixaBank és un referent en la gestió de factures electròniques, amb més d'un milió de factures intercanviades anualment entre les més de 35.000 empreses que utilitzen CaixaFactura, un servei integrat amb altres serveis de gran interès per a elles com la gestió de cobrament, pagament i finançament.

La factura electrònica és un equivalent funcional de la factura

en paper i consisteix en la transmissió de les factures entre emissor i receptor per mitjans electrònics i telemàtics, signats digitalment amb certificats reconeguts, cosa que proporciona més seguretat i productivitat gràcies a l'estalvi de temps, a la reducció d'errors administratius i, principalment, a un considerable estalvi de paper.



Així mateix, l'acord preveu la col·laboració d'IBM amb el Centre d'Innovació de CaixaBank, ubicat a Barcelona, a través dels centres d'investigació d'IBM en Innovació Tecnològica a Nova York i els Centres d'Innovació al Servei del Sector Bancari a Silicon Valley i Nova York.

El 2011, cal destacar també la finalització de la construcció del nou Centre de Processament de Dades (CPD) d'última generació. Aquest CPD, que ha estat certificat per l'Uptime Institute amb el nivell Tier 3 de fiabilitat tant pel seu disseny com per la seva construcció,

està equipat amb les infraestructures tecnològiques més avançades per a l'emmagatzematge i tractament de les dades. Entre els aspectes més innovadors del nou CPD destaca la seva major eficiència energètica, gràcies a solucions com la utilització de sistemes d'alimentació ininterrompuda de tipus dinàmic, que no necessiten bateries. Així mateix, s'està tramitant la certificació LEED, emesa pel Green Building Certification Institute, que permetrà al nou centre obtenir la qualificació de construcció sostenible a principis de l'any 2012.

El Pla Estratègic de Gestió de Seguretat Informàtica 2011-2014 se centra en la reducció de les fugues d'informació

Seguretat

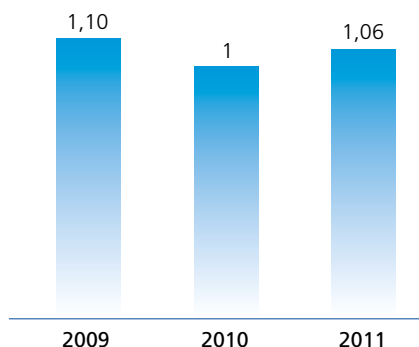
CaixaBank presta una especial atenció a la seguretat de les oficines, l'operativa dels clients i la confidencialitat en la gestió de les dades de caràcter personal.

L'Entitat dóna prioritat al fet de garantir la integritat física dels seus clients i empleats. Per això, la seva xarxa d'oficines està preparada per minimitzar el risc d'atracament i de robatori, sobretot en aquelles zones considerades de més incidència. El 2011, hi va haver 1,06 atracaments per cada 100 oficines.

Amb l'objectiu de conèixer i compartir les millors pràctiques en matèria de seguretat informàtica, CaixaBank participa en diversos grups de treball, tant nacionals com internacionals. Entre d'altres, destaca la seva participació periòdica en el Grup de Seguretat Informàtica i Fraus en Targetes del Centre de Cooperació Interbancari (CCI), en el Grup de Treball de Seguretat (GTS) o en el Grup del Consorci Espanyol de Continuitat de Negoci (CECON). A més, des de l'octubre del 2011 fins al setembre del 2013, l'Entitat ostenta la representació del capítol espanyol en el Consell de l'Internet Security Forum (ISF).

Evolució nombre d'atracaments

Per cada 100 oficines



CaixaBank obté la certificació internacional BS 25999 en gestió de continuïtat de negoci

La continuïtat del negoci és un procés essencial per a les grans empreses en el qual es descriuen els procediments que una companyia ha de dur a terme per assegurar que les funcions crítiques del negoci puguin continuar durant i després que sorgeixi una contingència o un incident poc freqüent i d'alt impacte, com és un incendi, un terratrèmol, una inundació o una pandèmia, entre d'altres.

La consecució d'aquest certificat permet a l'Entitat aportar confiança

als grups d'interès sobre la capacitat de resposta que té davant fets que puguin afectar les operacions de negoci. A més, CaixaBank compleix el requeriment d'ajustar-se de manera flexible a un entorn en constant evolució, ja que ha adoptat programes de certificació basats en estàndards internacionals, com l'ISO 27011 i la BS 25999, per garantir el compliment normatiu i assegurar la qualitat en la gestió de la seguretat i la continuïtat del negoci.

Pla per a la mitigació de fugues d'informació

El 2011, l'Entitat ha continuat amb el desenvolupament del Pla Estratègic de Gestió de Seguretat Informàtica 2011-2014, orientat a la mitigació de fugues d'informació. Al llarg de l'any, els projectes més rellevants han estat:

- La posada en marxa, amb èxit, de noves i pioneres eines tècniques necessàries per detectar i minimitzar els riscos de fuga d'informació, a fi de protegir les dades dels clients i del negoci.
- El reforçament de les mesures de protecció de la informació als caixers automàtics per evitar el robatori de dades de clients.
- L'elaboració de guies per divulgar les millors pràctiques en matèria de seguretat de la informació per a empleats d'oficines

i serveis centrals, usuaris tècnics i proveïdors de serveis, entre altres destinataris.

- La revisió de la norma interna relativa a la Seguretat Informàtica, per millorar-ne la comprensió i facilitar-ne l'aplicació per part de tots els empleats.
- L'impuls a la formació dels empleats sobre protecció de dades, mitjançant cursos *online* a Virt@ula i articles divulgatius a la revista interna *CanalCaixa*.
- La renovació del certificat del Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació d'acord amb la norma ISO 27001, ampliant-ne l'àmbit a la revisió de les pàgines web del Grup "la Caixa".

El 2011, CaixaBank ha obert noves Oficines de Representació a Singapur, Dubai i Delhi.

Diversificació internacional

Aquesta secció cobreix els Principis 1, 2, 3, 7, 8 i 9 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Un dels reptes estratègics de l'Entitat, tal com recull el Pla estratègic del Grup, és el creixement internacional.

Aquest repte té en compte un doble objectiu: en primer lloc, oferir a accionistes, empleats i inversors un accés preferent a noves oportunitats, en regions amb un elevat creixement i un perfil de risc equilibrat. En aquest sentit, en els darrers anys s'ha invertit en bancs líders que disposen de sòlids accionistes de referència i una excel·lent qualitat en la gestió, i que a més desenvolupen la seva activitat en mercats que compleixen els requisits adequats de creixement i risc.

Així mateix, l'expansió orgànica de l'Entitat respon a la seva vocació de servei per, d'aquesta manera, acompanyar i proporcionar suport especialitzat als

clients amb interessos i relacions comercials fora d'Espanya. Tot això, amb la vocació d'exportar el model de negoci i de contribució social que inspira tot el Grup "la Caixa".

Per poder aconseguir aquest doble objectiu, CaixaBank disposa de diverses formes d'implantació a l'estranger, que varien en funció del país: Aliances Estratègiques, Sucursals Operatives i Oficines de Representació.

Sucursals Operatives

CaixaBank disposa de Sucursals Operatives a Varsòvia (Polònia), Bucarest (Romania) i Casablanca (el Marroc). Aquestes oficines, que ofereixen finançament i serveis bàsics, estan dirigides a empreses espanyoles amb interessos i activitats en aquests països, però també poden oferir serveis a empreses locals amb una relació comercial significativa amb Espanya.

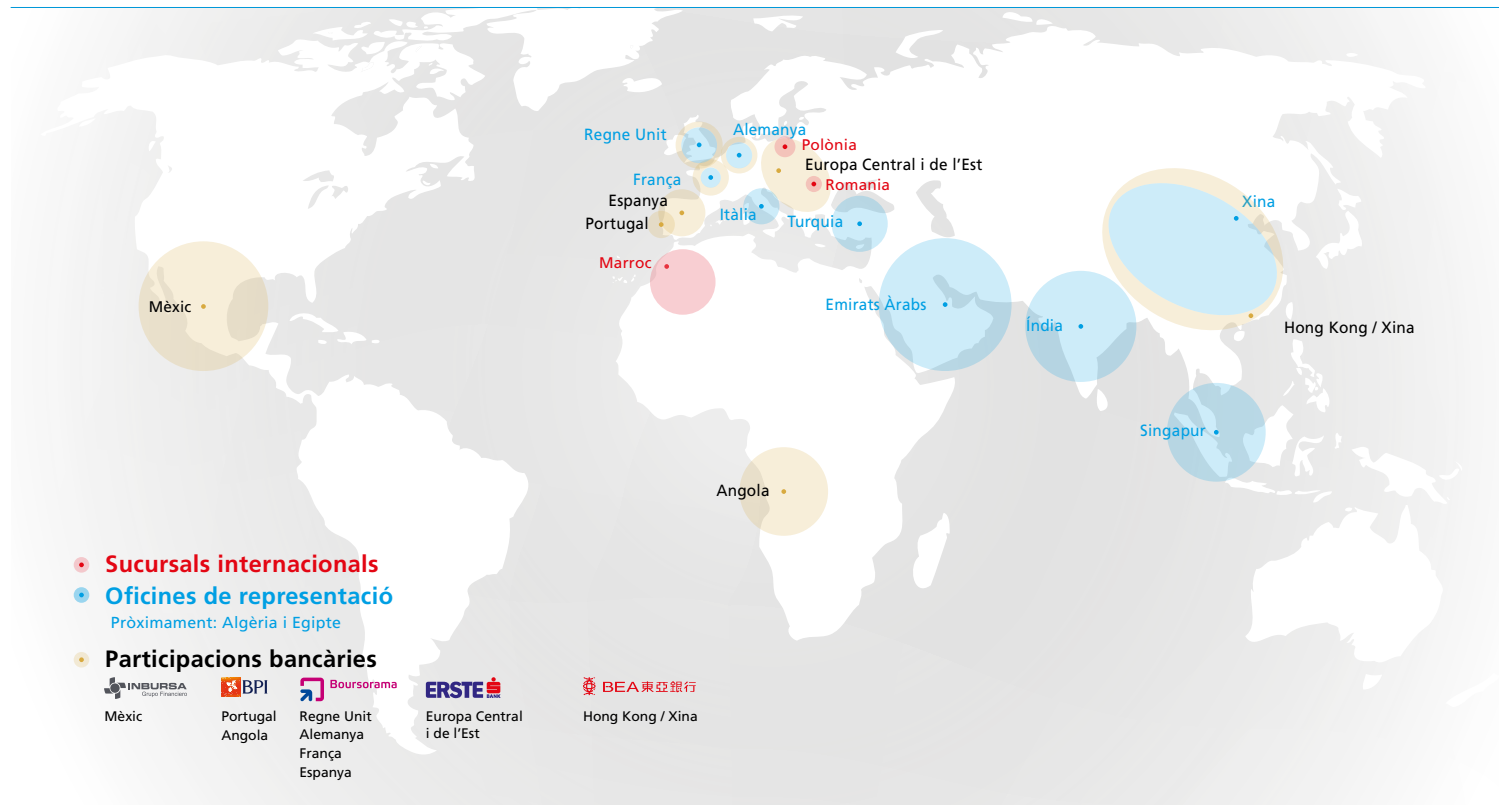
Oficines de Representació

Situades a Itàlia (Milà), Gran Bretanya (Londres), França (París) i Alemanya

(Stuttgart i Frankfurt), es dirigeixen a grans empreses espanyoles, a les matrius de multinacionals amb filial a Espanya i a les pimes locals d'aquests països que operen a Espanya.

D'altra banda, CaixaBank té també Oficines de Representació a la Xina (Pequín i Xangai), Turquia (Istanbul), Singapur, Emirats Àrabs (Dubai) i l'Índia (Delhi), aquestes tres últimes han iniciat la plena activitat el 2011. Les Oficines de Representació donen suport a les empreses espanyoles amb projectes a l'estranger i els faciliten informació sobre licitacions i les gestions necessàries que comportin. A més, actuen com a enllaç amb les entitats financeres locals, orienten els clients en les seves activitats al país i són un punt de suport per a les accions comercials que la xarxa d'oficines de CaixaBank realitza amb empreses filials o matrius en aquests països. El 2012, es preveu l'obertura d'oficines a Algèria (Alger) i Egipte (el Caire).

Presència internacional de CaixaBank



Aliances Estratègiques

CaixaBank posa a disposició dels seus clients les xarxes comercials dels seus bancs socis per facilitar-los el desenvolupament de la seva activitat comercial a l'estranger. Inbursa ofereix serveis a Mèxic; Banco BPI, a Portugal; Erste Group Bank, a l'Europa Central i de l'Est; The Bank of East Asia, a

Hong Kong i la Xina, i Boursorama, a França, el Regne Unit i Alemanya.

Així mateix, s'han constituït acords i condicions especials per oferir un servei més complet a les empreses client, tant amb Banco BPI, («Solucions Ibèriques per a Empreses»), com amb Erste Group Bank («Solucions Centre i Est d'Europa»).

Finalment, s'han establert acords amb bancs corresponsals en aquells països sense presència pròpia. A finals del 2011, CaixaBank mantenia relacions amb més de 2.900 bancs estrangers, amb l'objectiu de donar suport als clients de l'Entitat en la seva operativa de comerç exterior i projectes d'inversió a qualsevol país del món.

**Banco BPI, Boursorama,
Grupo Financiero Inbursa,
Bank of East Asia i Erste
Group Bank conformen
la cartera de participacions
financeres de CaixaBank**

Participacions financeres

CaixaBank disposa d'una cartera de participacions en diversos bancs líders, tots ells recolzats per sòlids accionistes de referència i que presenten excel·lents nivells de qualitat en la gestió.

A través d'aquestes adquisicions, el Grup canalitza la seva expansió internacional i ofereix als accionistes, empleats i clients de CaixaBank un accés preferent a noves oportunitats, en regions amb potencial de creixement i un perfil de risc equilibrat.



Banco BPI (30,1%)

Fundat el 1981, BPI és un grup financer universal focalitzat en l'àrea de banca comercial dirigida a clients empresarials, institucionals i particulars. Se situa com el tercer grup financer privat portuguès per volum de negoci.

Consta d'uns actius totals al voltant dels 43.000 milions d'euros i d'una xarxa comercial de més de 740 oficines a Portugal i més de 150 a Angola.

► [Per a més informació sobre Banco BPI](#)



Boursorama (20,73%)

Fundat el 1995, i amb uns actius totals superiors a 4.000 milions d'euros, Boursorama és un grup financer francès especialitzat en la distribució *online* de productes d'estalvi pertanyents al Grup Société Générale, el principal accionista amb un 56% de participació.

Present en 4 països, a França és un actor clau en la banca *online* i líder en la distribució d'informació financera a través d'aquell canal. Al Regne Unit i Espanya ocupa un dels primers llocs com a *broker online*. Així mateix, i des del 2009, Boursorama desenvolupa la banca *online* a Espanya a través de SelfBank (en *joint venture* amb CaixaBank) i a Alemanya, mitjançant On Vista Bank.

► [Per a més informació sobre Boursorama](#)

Col·laboració amb Banco BPI

CaixaBank i Banco BPI ofereixen un servei especialitzat a grans grups de la península Ibèrica a través d'un centre a Madrid i un altre a Lisboa, amb empleats de les dues entitats. L'acció comercial conjunta s'estén a les respectives xarxes de Banca d'Empreses, configurant així la principal xarxa bancària especialitzada en aquest mercat (83 centres de CaixaBank i 54 de Banco BPI).

Així mateix, i a través de l'oferta de "Solucions Ibèriques per a Empreses", posen a disposició de les empreses client serveis i condicions preferents en els fluxos de cobraments i pagaments,

perquè puguin operar entre Portugal i Espanya com si es tractés de transaccions domèstiques. Aquesta aliança comercial s'ha anat estenent a la presència internacional de les dues entitats, tot buscant la complementarietat i un millor servei per als clients.

Paral·lelament, s'han continuat desenvolupant múltiples iniciatives per capturar sinergies i compartir coneixement en negocis especialitzats i àrees de suport, alhora que s'ha fomentat la innovació i el desenvolupament de les noves tecnologies.



Col·laboració amb GFI

El 2011, CaixaBank ha donat suport a Inbursa en el seu pla d'expansió de Banca Minorista, aportant coneixement i millors pràctiques en la gestió d'un canal propi d'oficines comercials, la utilització d'eines comercials i la implantació d'una cultura de qualitat, que permetin crear valor i vincular els seus clients. Altres prioritats clau en la col·laboració han estat el disseny de productes, el desenvolupament de canals electrònics (Internet, caixers automàtics, TPV's i mòbil) i l'eficiència en l'organització.

En relació amb la Banca Majorista, hi ha també un flux continu d'operacions en les quals els dos Grups coinverteixen, principalment per finançar projectes de construcció d'infraestructures a Mèxic.

D'altra banda, la Fundació Inbursa, constituïda per Inbursa i "la Caixa", vertebrava la col·laboració en la implantació de programes socials com la lluita contra les addiccions.



Grupo Financiero Inbursa –GFI– (20%)

Fundat a Mèxic l'any 1965, GF Inbursa és un referent de banca comercial, i ofereix també banca minorista, gestió d'actius, assegurances de vida i no vida i pensions, així com intermediació borsària i custòdia de valors. Es tracta del primer grup financer del país per administració i custòdia d'actius, el sisè per total d'actius i un dels millors posicionats en assegurances i fons de pensions, així com un dels més grans per capitalització borsària a l'Amèrica Llatina.

Disposa d'uns actius totals superiors als 18.000 milions d'euros, una xarxa de més de 270 oficines, 6.800 empleats i 13.000 assessors financers.

► Per a més informació sobre Grupo Financiero Inbursa



Bank of East Asia –BEA– (16,99%)

Fundat l'any 1918, amb més de 60.000 milions d'euros en actius, més de 220 oficines i més de 12.200 empleats, és el primer banc privat independent de Hong Kong i un dels bancs estrangers més ben posicionats de la Xina, on és present des del 1920. Així mateix, i a través de la seva filial BEA China, disposa d'una xarxa de més de 100 oficines, en fase d'expansió.

BEA ofereix als seus clients de Hong Kong i la Xina serveis de banca comercial i personal, i també de banca d'empreses i d'inversió. Atén també la comunitat xinesa a l'estranger i opera en altres països del sud-est asiàtic, Amèrica del Nord i el Regne Unit.

► Per a més informació sobre Bank of East Asia

Col·laboració amb BEA

CaixaBank i BEA tenen signats acords pels quals totes dues entitats proporcionen serveis financers als clients del soci a través de tota la xarxa comercial pròpia.

Així mateix, la col·laboració amb BEA inclou el cofinançament de projectes liderats per grups espanyols i xinesos i l'impuls de l'intercanvi de *know-how* en àmbits com la banca electrònica, el comerç exterior i les microfinances.

El 2011 també s'ha mantingut l'acord establert el 2010 per la Fundació "la Caixa", The Bank of East Asia Charitable Foundation i The Salvation Army Hong Kong and Macau Command per al desenvolupament d'un programa de cures pal·liatives per a malalts terminals a Hong Kong.

Les relacions amb organismes i multilaterals permeten reforçar l'expansió internacional de l'Entitat.



Erste Group Bank (9,77%)

Fundat el 1819 com la primera caixa d'estalvis d'Àustria, el 1997 va sortir a borsa amb l'objectiu de desenvolupar el negoci de banca minorista a l'Europa Central i de l'Est. A finals del 2011, era el segon grup bancari d'Àustria i un dels principals tant a la zona centreeuropea com de l'Est, amb uns actius totals de 210.000 milions d'euros aproximadament.

A més d'Àustria, controla bancs en set països (República Txeca, Romania, Eslovàquia, Hongria, Croàcia, Sèrbia i Ucraïna) i és líder del mercat a la República Txeca, Romania i Eslovàquia, alhora que ofereix servei a 16,9 milions de clients a través de 3.190 oficines.

► [Per a més informació sobre Erste Group Bank](#)

Organismes i multilaterals

CaixaBank aposta pel desenvolupament de relacions globals amb aquestes institucions com una de les vies per reforçar l'expansió internacional del seu model de negoci i incrementar la base de clients.

Col·laboració amb Erste Group Bank

CaixaBank ha col·laborat amb Erste Group Bank en el cofinançament a grups espanyols, així com en el desenvolupament d'innovacions tecnològiques i de seguretat. A més, s'han impulsat diferents iniciatives amb l'objectiu d'aprofitar sinergies i de col·laborar en diferents àmbits de negoci (Tresoreria, Banca Transaccional, Banca Privada...).

El 2011, la plataforma de "Solucions Centre i Est d'Europa" era plenament operativa i, addicionalment, s'han mantingut els acords entre CaixaBank i Erste per proporcionar servei en els mercats locals als clients del soci.

Els multilaterals, les àrees d'influència dels quals coincideixen amb les zones d'actuació establertes per al creixement internacional de CaixaBank, són socis ideals per reforçar l'expansió internacional de l'Entitat, de les empreses participades i dels seus clients. D'aquesta manera, es creen relacions estratègiques a llarg termini, que ajudin a competir a nivell global.

Durant el 2011, i amb la col·laboració de tot el Grup "la Caixa", s'ha continuat consolidant un model innovador, proactiu

i rendible. CaixaBank és un dels líders en el mercat espanyol i un interlocutor privilegiat del Banc Europeu d'Inversions (BEI), el Banc del Consell d'Europa (CEB) i la Corporació Financera Internacional (IFC), i opera també amb altres multilaterals, com el Banc per a la Reconstrucció de l'Europa de l'Est (BERD) a Romania.

En l'exercici 2011 s'han formalitzat diverses operacions amb el Banc Europeu d'Inversions (BEI) per un import total de 486 milions d'euros, en què destaca la

firma d'un crèdit de 200 milions d'euros per finançar projectes d'entitats locals. Aquesta nova línia de finançament complementa les que ja té CaixaBank sobre pimes, energies renovables i HPO de lloguer a llarg termini, la qual cosa li permet cobrir tots els segments d'activitat. Tots ells desenvolupen l'estratègia «Europa 2020» (ocupació, productivitat i R+D+I), la lluita contra el canvi climàtic i el suport a les accions exteriors de la Unió Europea.

D'altra banda, MicroBank ha rebut un préstec de 100 milions d'euros que li ha concedit el CEB per finançar microcrèdits per a emprenedors, i CaixaBank ha constituït dos préstecs sota el paraigua del BERD a Romania per un import de 25 milions.

Així mateix, CaixaBank ha continuat col·laborant amb la Unió per al Mediterrani (UpM) en el desenvolupament dels instruments que financin el Pla Solar Mediterrani i ha signat, amb el Fons Europeu d'Inversions (FEI), una garantia de suport al micro capital risc per 8 milions d'euros.

Diversificació dels ingressos

Aquesta secció cobreix el Principi 10 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

CaixaBank disposa de participacions accionaries a Repsol i Telefónica, dues de les empreses espanyoles més importants per capitalització borsària i beneficis. Totes dues companyies són líders en els seus sectors, amb un alt grau d'internacionalització, capacitat de creixement, generació de valor i una atractiva política de retribució a l'accionista, i contribueixen a la diversificació dels ingressos de CaixaBank. D'altra banda, les dues es distingeixen pel seu compromís responsable i sostenible, reconegut per la seva cotització en els principals índexs borsaris sostenibles.



Repsol YPF (12,8%)

Repsol YPF és una companyia internacional que desenvolupa les seves

activitats en el sector d'hidrocarburs (exploració i producció, refinament i màrqueting) en més de 35 països, i és líder a Espanya i Argentina.

És una de les deu majors petrolieres privades del món i la companyia privada més gran del sector energètic llatinoamericà en volum d'actius. Els actius totals de Repsol YPF superen els 68.600 milions d'euros.

► [Més informació sobre Repsol YPF](#)



Telefónica (5,4%)

Telefónica és un operador integrat de telecomunicacions, líder a nivell mundial, amb presència en 25 països d'Europa, Àfrica i Llatinoamèrica, i és un referent en els mercats de parla hispanoportuguesa.

Disposa d'un volum d'actius totals superiors als 125.000 milions d'euros, més de 300 milions d'accessos i un destacat perfil internacional, ja que genera més del 60% dels seus ingressos fora d'Espanya.

► [Més informació sobre Telefónica](#)

3.3 Riscos i oportunitats

CaixaBank desenvolupa la seva activitat en un entorn socioeconòmic, financer i ambiental del qual es deriven tant riscos com noves oportunitats de negoci.

Així mateix, la pròpia activitat del Grup com a entitat financera comporta uns riscos inherents, que són gestionats de manera que es mantingui la fortalesa financera de l'Entitat i s'optimitzi la relació rendibilitat/risc.

Referent a això, el medi ambient és també una font de riscos, no solament ambientals sinó també socials i econòmics, que constitueixen un factor de risc per a individus i empreses. En aquest context, CaixaBank intenta oferir

solucions als seus clients per adaptar-se i aprofitar les oportunitats que sorgeixen de l'aposta per una economia baixa en carbó, així com integrar factors ambientals i socials en la seva activitat de finançament i inversió.

L'Entitat, tant en la seva gestió diària com en el seu Pla Estratègic, considera i integra aquests riscos i intenta abordar i identificar les noves oportunitats per assolir els seus objectius de creixement i de creació de valor compartit.

- **Més informació en els apartats:**
 - [Pla estratègic](#)
 - [Innovació](#)
 - [Aportació de valor als grups d'interès](#)
 - [Reptes 2012](#)



Gestió activa dels riscos

Aquesta secció cobreix el Principi 1, 2 i 10 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

La gestió dels riscos propis del negoci és un factor essencial dins l'estratègia del Grup per garantir l'equilibri entre rendibilitat i risc.

La gestió global dels riscos és fonamental per al negoci de qualsevol entitat de crèdit. Al Grup CaixaBank, aquesta gestió global dels riscos té com a objectiu l'optimització de la relació rendibilitat/risc, amb la identificació, mesurament i valoració dels riscos i la seva consideració permanent en la presa de decisions de negoci, sempre dins d'un marc que potencii la qualitat del servei als clients. De la mateixa manera, pretén tutelar la sanitat del risc i preservar els mecanismes de solvència i garantia per consolidar el Grup com una de les entitats més sòlides del mercat espanyol.

Els riscos en què s'incorre a conseqüència de la pròpia activitat del Grup es classifiquen com a: risc de crèdit (derivat tant de l'activitat bancària com del risc associat a la cartera de participades), risc de mercat (dins del qual s'inclouen el risc de tipus d'interès del balanç estructural,

el risc de preu o tipus associat a les posicions de l'activitat tesorera i el risc de canvi), risc de liquiditat, risc operacional i risc de compliment normatiu.

La gestió del risc s'orienta cap a la configuració d'un perfil de risc d'acord amb els objectius estratègics del Grup i ajuda a avançar cap a un model de delegacions que té com a eixos bàsics tant les variables fonamentals de risc com l'import de les operacions, i permet quantificar els riscos a través d'escenaris de consum de capital i pèrdua esperada.

Estructura i organització

El Consell d'Administració de CaixaBank és l'òrgan màxim que determina la política de risc del Grup. L'Alta Direcció actua en el marc de les atribucions delegades pel Consell d'Administració i configura els següents comitès de gestió del risc:

- Comitè Global del Risc.
- Comitè de Polítiques de Concessió.
- Comitè de Crèdits.
- Comitè de Refinançaments.
- Comitè de Gestió d'Actius i Passius (ALCO).
- Comitè de Valoració i Adquisició d'Actius Immobiliaris.

Els Principis Generals de Gestió del Risc

Aquests principis, aprovats pel Consell d'Administració, en guien la gestió al Grup CaixaBank. Resumidament es poden enunciar així:

El risc és inherent a l'activitat financera i la seva gestió és una funció que correspon a tota l'organització. Hi destaquen també: la independència de la mateixa funció, la presa de decisions de forma conjunta, la concessió de les operacions d'acord amb la capacitat de devolució del titular, el seguiment d'aquestes operacions fins al seu reemborsament final i l'obtenció d'una remuneració adequada al risc assumit.

Altres principis generals, els de més concreció, que fonamenten el model de gestió de riscos a CaixaBank són: el mesurament i la gestió per models avançats, la descentralització de les decisions per prendre-les amb agilitat i tan a prop del client com sigui possible, l'homogeneïtat en els criteris i eines utilitzades, i la dotació de recursos adequats per a la consecució d'aquestes tasques.

CaixaBank disposa d'una Direcció General responsable dels riscos de tot el Grup. La Direcció Executiva de Gestió Global del Risc, que en depèn directament, és la unitat de control global on es materialitzen les funcions d'independència requerides per Basilea II, amb la responsabilitat de tutelar la sanitat de l'actiu i els mecanismes de solvència i garantia. Els seus objectius són identificar, valorar i integrar les diferents exposicions, així com la rendibilitat ajustada al risc de cada àmbit d'activitat, des d'una perspectiva global del Grup CaixaBank i d'acord amb la seva estratègia de gestió.

Procediments, eines i estratègies

El Grup CaixaBank utilitza, des de fa anys, un conjunt d'eines i tècniques d'acord amb les necessitats particulars de cadascun dels riscos. Entre d'altres, es fan servir els càlculs de probabilitat d'incompliment a través d'eines de ràting i *scoring*, els càlculs de severitat i pèrdua esperada de les diferents carteres i eines de rendibilitat ajustada al risc, tant a nivell de client com d'oficina.

També es realitzen càlculs de Valor en Risc (VaR) per a les diferents carteres, com a element de control i fixació de límits dels riscos de mercat, i la identificació qualitativa dels diferents

riscos operacionals per a cadascuna de les activitats del Grup.

Auditoria Interna

L'Auditoria Interna del Grup CaixaBank depèn de la Direcció General Adjunta d'Auditoria, Control Intern i Compliment Normatiu, que forma part del Comitè de Direcció de l'Entitat. Aquesta DGA n'informa sistemàticament a la Vicepresidència i Conseller Delegat i al Comitè d'Auditoria i Control, òrgan supervisor de la funció d'Auditoria Interna.

La seva missió és garantir una supervisió eficaç, que evaluï de forma continuada els sistemes de control intern, i gestionar els riscos de l'organització. Auditoria Interna exerceix una funció corporativa independent, que contribueix al bon Govern Corporatiu. Tanmateix, i addicionalment als equips d'auditoria de CaixaBank, les societats participades VidaCaixa i FinConsum també disposen de departaments d'auditoria.

Actualment, la direcció d'Auditoria Interna de CaixaBank i la de la seva matriu corresponen a la mateixa persona, sense menyscapte de la dependència jeràrquica que cada equip d'auditoria té respecte als seus

corresponents òrgans de supervisió i control de cada societat.

Auditoria està estrictament enfocada a la detecció, supervisió i control dels principals riscos del Grup. La seva finalitat és mantenir en nivells raonables el possible impacte dels riscos en l'assoliment dels reptes del Grup i proporcionar valor afegit mitjançant la seva actuació.

La seva organització i la metodologia de treball estan orientades a la consecució d'aquests objectius.

La metodologia que s'aplica actualment es fonamenta en la identificació dels principals riscos inherents del Grup, els processos en els quals poden materialitzar-se i els controls que els mitiguen. Aquesta relació de riscos, processos i controls s'actualitza anualment i permet, mitjançant els successius treballs d'auditoria, avaluar el sistema de control intern del Grup i obtenir un Mapa de Riscos Residuals.

Auditoria interna verifica el compliment de la normativa i els controls establerts i fa recomanacions en cas de detectar febleses. Realitza la supervisió interna dins el marc de gestió global del risc de Basilea: Pilar I (risc de crèdit, operacional i

mercat), Pilar II (IAC - Informe d'Autoavaluació de Capital i altres riscos) i Pilar III (IRP - Informació de Rellevància Prudencial).

Gestió del risc de crèdit

Organització i processos de concessió del crèdit

L'any 2011 s'ha progressat en el desenvolupament i en l'ús de les eines de mesurament de la rendibilitat ajustada a risc per negoci i client.

Atesa la conjuntura econòmica, s'ha dedicat una especial atenció a revisar i adequar les eines de concessió de crèdit i les polítiques a les circumstàncies de cada client.

Cal destacar que en l'últim trimestre de l'any, s'ha instaurat la visió de Rendibilitat Ajustada a Risc (RAR) a nivell de client a la xarxa de banca d'empreses.

Actualment es disposa d'un sistema de facultats en la concessió del crèdit, un instrument de delegació molt eficaç pel que fa a la gestió del risc. En la determinació del nivell de facultats, hi participen activament els paràmetres de risc, a més d'altres polítiques basades en la qualitat creditícia de l'acreditat.

El 2011, s'ha estès el sistema de facultats per pèrdua esperada al segment de promotors immobiliaris que es basava en un tractament d'imports màxims per garantia i client.

En el preu de les operacions són clau, d'una banda, les eines de *pricing* integrades en el sistema de sol·licituds basades en la prima de risc. I, de l'altra, la informació relativa al marge de referència i al marge sobre risc, que es calculen mensualment.

El sistema d'autoritzacions se sustenta mitjançant l'expedient electrònic, peça clau per a l'eficiència del procés, ja que suposa eliminar el moviment físic de l'expedient.

A finals del primer trimestre del 2011, es va implantar un nou model de mesurament orientat a la concessió d'operacions de clients particulars de garantia no hipotecària, amb l'objectiu d'actualitzar el model anterior i aconseguir un major ajustament a la conjuntura econòmica actual.

Durant aquest any també s'ha implantat una nova plataforma d'informe d'anàlisi d'empreses, que funciona en tota la xarxa tant per a l'admissió com per al seguiment del risc.

Gestió de les recuperacions

La gestió dels riscos del Grup ha mantingut l'esforç dirigit a afrontar l'increment de la morositat i adoptar amb la màxima diligència mesures per a la reclamació eficaç dels deutes de recuperació problemàtica, des dels primers indicis de deteriorament de la solvència dels deutors, amb un seguiment constant de la seva evolució i dels actius hipotecats com a garantia. Sense perjudici del seguiment constant de la cartera creditícia, CaixaBank ha mantingut les mesures per temperar l'impacte de la crisi en els clients particulars.

Així, CaixaBank acomoda, amb una acurada anàlisi del risc i en determinats casos, les quotes a curt termini a les disponibilitats actuals del deutor, en la confiança que aquest ajornament facilitarà la bona fi de les operacions. De les diverses opcions per aconseguir aquest objectiu, s'analitza amb el client la que millor s'adequa a la seva situació, garantint sempre l'objectiu final de recuperació del crèdit i l'adequat compliment dels procediments interns d'aprovació del risc.



Anàlisi i Seguiment del Risc de Crèdit

La Direcció Corporativa d'Anàlisi i Seguiment del Risc de Crèdit al Grup CaixaBank, que depèn de la Direcció Executiva de Gestió Global del Risc, manté la independència respecte a la Direcció Executiva de Risc Anàlisi i Concessió. La seva funció té un doble vessant: l'elaboració d'informes de seguiment sobre aquells acreditats o grups d'empreses amb riscos d'import més elevat i el seguiment d'aquells titulars de risc que presenten símptomes de deteriorament en la seva qualitat creditícia, segons un sistema de qualificació basat en les alertes de risc de cada acreditat.

El sistema d'alertes de risc i la qualificació dels acreditats en funció del seu comportament de risc juguen un paper fonamental a l'hora d'orientar tant el sistema de concessió com l'acció de seguiment. D'aquesta manera, s'analitzen amb més profunditat i amb més periodicitat els acreditats amb una probabilitat més gran de mora a curt termini.

Una altra característica del sistema d'alertes és la seva absoluta integració en els sistemes d'informació de clients, ja que les alertes s'assignen a cada acreditat i estan integrades en tota la resta d'informació relativa a ell.

El resultat de l'acció de seguiment és l'establiment de «Plans d'Acció» sobre cadascun dels acreditats analitzats, que tenen com a objectiu complementar la qualificació per alertes i, al mateix temps, orientar la política de concessió per a futures operacions.

CaixaBank disposa d'un sistema de gestió preventiva del risc per a particulars, pimes i micropimes que, utilitzant les qualitats creditícies de les eines de *scoring* i ràting, permet detectar i gestionar anticipadament clients amb un alt potencial de mora.

El mesurament i la valoració del risc de crèdit

L'Àrea de Metodologia i Models de Risc de Crèdit, que depèn de la Direcció Corporativa de Models de Risc, té la missió de construir, mantenir i efectuar el seguiment dels sistemes de mesurament del risc de crèdit. A més, és l'encarregada

d'assegurar i orientar l'ús que es fa d'aquests sistemes i de vetllar perquè les decisions que es prenguin basades en aquests mesuraments tinguin en compte la seva qualitat. L'Àrea és independent de les àrees de negoci per tal de garantir que els criteris de valoració no pateixin interferències derivades de consideracions comercials.

CaixaBank té l'autorització del Banc d'Espanya per fer servir els mètodes basats en models interns de qualificació (IRB) per al càlcul de requeriments mínims de recursos propis per risc de crèdit.

Per aconseguir els objectius de l'Àrea, es revisen periòdicament la totalitat dels models per detectar possibles deterioraments en la qualitat dels mesuraments, així com les estimacions per incorporar les variacions del cicle econòmic. Amb una periodicitat mensual, s'avalua gairebé la totalitat de la cartera de clients de banca minorista, que inclou el segment de particulars i el de pimes, fet que permet actualitzar, de manera gairebé continuada, el coneixement d'aquests clients i les carteres que conformen.

El mesurament del risc a CaixaBank

El mesurament del risc s'articula al voltant de dos conceptes bàsics: la pèrdua esperada i la pèrdua inesperada.

A. Pèrdua esperada

La pèrdua esperada és el resultat de multiplicar tres magnituds: l'exposició, la probabilitat d'incompliment i la severitat. Disposar d'aquests tres factors permet estimar la pèrdua esperada per risc de crèdit de cada operació, client o cartera.

1. Exposició

L'exposició (EAD en el seu acrònim en anglès per a *Exposure at Default*) estima quin serà el deute pendent en cas d'incompliment del client. Aquesta

magnitud és especialment rellevant per a aquells instruments financers que tenen una estructura d'amortització variable en funció de les disposicions que faci el client (comptes de crèdit, targetes de crèdit i, en general, qualsevol producte *revolving*).

L'obtenció d'aquesta estimació es basa en l'observació de l'experiència interna de la morositat de l'Entitat, que relaciona els nivells de disposició en el moment de l'incompliment i els nivells de disposició en els 12 mesos anteriors.

2. Probabilitat d'incompliment

CaixaBank disposa d'eines d'ajuda a la gestió per a la predicció de la probabilitat

d'incompliment (PD en el seu acrònim en anglès per a *Probability of Default*) de cada acreditat que cobreixen la pràctica totalitat de l'activitat creditícia.

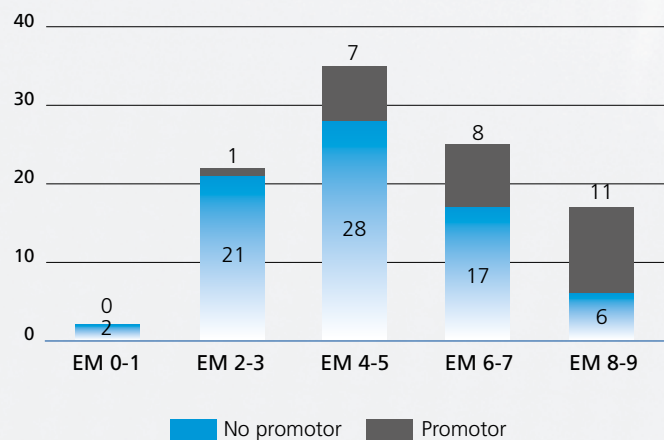
Aquestes eines estan orientades al producte o al client. Les eines orientades al producte prenen en consideració característiques específiques del deutor relacionades amb aquest producte i són utilitzades, bàsicament, en l'àmbit d'admissió de noves operacions de banca minorista.

D'altra banda, les eines orientades al client avaluen la probabilitat

d'incompliment del deutor de manera genèrica, si bé en el cas de persones físiques poden aportar resultats diferenciats per producte. Aquest darrer grup d'eines està constituït per *scorings* de comportament per a persones físiques i per ràtings d'empreses, i estan implantades en tota la xarxa d'oficines i integrades dins les eines habituals de concessió de productes d'actiu. Els gràfics d'aquesta pàgina presenten la distribució per escala de ràting del conjunt de la cartera, tot diferenciant persones jurídiques (empresa i pime) i segments minoristes (hipotecari, consum i targetes).

Distribució de l'exposició

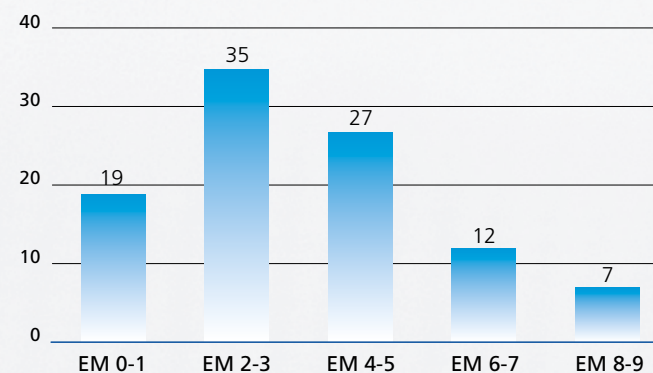
Persones jurídiques (en %)



EM: Escala mestra de risc, de major a menor qualitat creditícia.

Distribució de l'exposició

Minorista (en %)



EM: Escala mestra de risc, de major a menor qualitat creditícia.



Les eines d'avaluació del risc de crèdit han estat desenvolupades d'acord amb l'experiència històrica de mora de l'Entitat i incorporen els mesuraments necessaris per ajustar els resultats al cicle econòmic i les projeccions del proper cicle, amb l'objectiu d'oferir mesuraments relativament estables a llarg termini, que poden diferir de les taxes d'incompliment observades en cada moment.

Pel que fa a les empreses, totes les eines de ràting estan enfocades a nivell de client i varien notablement en funció del segment al qual pertanyen. En el cas de microempreses i pimes, el procés d'avaluació és molt semblant al de les persones físiques.

En aquest cas, s'ha construït un algorisme modular que valora tres camps d'informació diferents: els estats financers, la informació derivada de la relació amb els clients i alguns aspectes qualitatius. Les qualificacions obtingudes també són sotmeses a un ajustament al cicle econòmic.

La funció de Ràting Corporatiu, que depèn de l'Àrea d'Anàlisi i Seguiment del Risc de Crèdit, disposa de models interns per qualificar el segment de grans empreses.

Aquests models són de caràcter «expert» i donen més ponderació al criteri qualitatiu dels analistes, i s'han alineat

amb la metodologia de Standard & Poor's, de manera que s'han pogut fer servir les taxes d'incompliment global publicades per aquesta agència de ràting, que afegixen fiabilitat a la metodologia.

Els resultats de totes les eines es vinculen a una escala mestra de risc que permet classificar la cartera creditícia en termes homogenis, és a dir, permet agrupar riscos a partir d'una mateixa taxa de morositat anticipada.

3. Severitat

La severitat (LGD en el seu acrònim en anglès per a *Loss Given Default*) correspon al percentatge del deute que no podria ser recuperat en cas d'incompliment del client.

L'Entitat realitza una revisió permanent dels procediments de recuperació i regularització dels deutes morosos amb la finalitat de minimitzar l'impacte d'una eventual fallida.

Es calculen les severitats històriques amb informació interna de CaixaBank i es consideren tots els fluxos de caixa associats als contractes des del moment de l'incompliment fins a la regularització de la situació, o bé fins al moment en què s'han declarat fallits.

Dins d'aquest còmput, també es té en compte una aproximació de les despeses indirectes (personal d'oficines, infraestructura, etc.) associades al procés.

Adicionalment, es treballa en la modelització de la severitat per a la seva correcta estimació *a priori*, mitjançant la garantia, la relació préstec/valor, el tipus de producte, la qualitat creditícia de l'acreditat i, tal com la regulació requereix, les condicions recessives del cicle econòmic.

B. Rendibilitat ajustada al risc

CaixaBank disposa d'eines que permeten avaluar la rendibilitat exigible a un contracte/client basades en la cobertura de les pèrdues esperades i en l'adequada remuneració dels recursos propis immobilitzats per poder assumir les pèrdues inesperades que poguessin resultar dels riscos assumits.

El marge de referència d'empreses informa del cost del risc assumit en les operacions de crèdit vigents de cada client durant l'últim període interanual. Aquest cost es compara amb el marge sobre risc, que informa sobre la rendibilitat global del client un cop coberts els costos financers i operatius, i es determina finalment el valor afegit del client.

C. Pèrdua inesperada i capital econòmic

El mesurament de la pèrdua esperada garanteix un bon control del risc creditici sota condicions «normals» de mercat. De fet, la pèrdua esperada es pot considerar com un cost addicional del negoci. Ara bé, a vegades, les pèrdues reals poden superar les pèrdues esperades fruit de canvis sobtats en el cicle, o variacions en factors de risc específics de cada cartera, i de la correlació natural entre el risc de crèdit dels diferents deutors. De fet, en el Pilar I de Basilea II s'estableixen uns requeriments mínims de capital precisament per fer front a les potencials pèrdues inesperades. Si s'adopta una metodologia basada en qualificacions internes, com la que fa servir CaixaBank, cal utilitzar la fórmula pertinent, en funció de cada segment de negoci, la qual té en compte la influència de la probabilitat d'incompliment, l'impacte proporcional de la severitat, l'ajustament pel termini residual de venciment de l'operació i unes correlacions establertes, fixes o inversament proporcionals a la probabilitat d'incompliment, en funció del segment de negoci de què es tracti.

La variabilitat de les pèrdues esperades de la cartera constitueix la pèrdua inesperada, la qual representa la pèrdua potencial imprevista. Es calcula com la pèrdua associada a un nivell de confiança suficientment elevat de la distribució de pèrdues, menys la pèrdua esperada.

L'objectiu de l'Entitat és disposar de suficients fons propis o capital per cobrir aquestes pèrdues inesperades.

Tradicionalment s'han diferenciat dos conceptes:

- El capital econòmic, el capital que hauria de tenir una entitat per assumir les pèrdues inesperades que puguin tenir lloc i que podrien posar en perill la continuïtat de l'entitat. És una estimació interna que es va ajustant en funció del propi nivell de

tolerància al risc, del volum i del tipus d'activitat.

- El capital regulatori, el capital que l'entitat ha de mantenir per cobrir les exigències de l'organisme supervisor.

El capital econòmic no és substitutiu del regulatori, sinó que n'és un complement per acostar-se més al perfil de riscos real que assumeix l'entitat i incorporar riscos no previstos –o considerats només parcialment– en les exigències regulatòries.

El nivell de capitalització d'una entitat (no necessàriament en termes regulatoris) i el perfil de risc assumit, mesurat en termes d'exigències de capital, defineixen la solvència d'una entitat, és a dir, la seva qualitat creditícia.

Una gestió correcta del capital és i serà un element diferenciador entre les entitats més avançades i competitives. Una gestió basada en la mesura del capital econòmic permet el mesurament i la gestió dels riscos, i identifica les operacions o les línies de negoci amb més risc i també les que

generen més valor econòmic segons els mesuraments de rendiment sobre capital.

Així, CaixaBank disposa d'un model integrat que mesura, amb criteri propi, el risc integrat de la cartera de crèdit i de la cartera de participacions. Aquest model intern de capital econòmic es troba en un procés de millora contínua permanent per garantir que incorpora les millors pràctiques de la indústria en aquest àmbit i que recull el perfil de riscos de l'Entitat de la manera més precisa possible.

Validació interna

El Nou Acord de Capital de Basilea està orientat a determinar els requeriments mínims de capital de cada entitat en funció del seu perfil de risc. En l'àmbit del risc de crèdit, permet a les entitats la utilització de models interns de ràting i estimacions pròpies dels paràmetres de risc per determinar les necessitats de recursos propis.

La importància del procés de determinació del capital exigeix disposar d'entorns de control adequats que garanteixin la fiabilitat de les estimacions. El Banc d'Espanya estableix la validació interna com un prerequisit ineludible

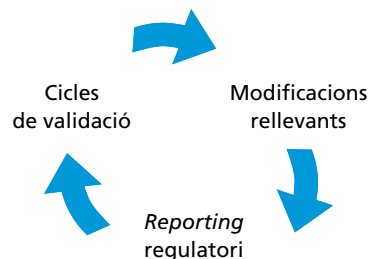
previ a la validació supervisora, i exigeix que sigui duta a terme per un departament independent i especialitzat dins de la mateixa Entitat. Així mateix, és necessari que es realitzi de manera contínua a les entitats, complementant les funcions de control tradicionals (auditoria interna i supervisió).

La funció de validació a CaixaBank la desenvolupa Validació Interna i s'emmarca dins la Sotsdirecció General de Secretaria Tècnica i Validació, que depèn directament de la Direcció General de Riscos, la qual cosa garanteix la independència dels equips de desenvolupament i implantació de models interns.

Els objectius principals de la funció de Validació Interna són emetre una opinió sobre l'adequació dels models interns per ser utilitzats a efectes de gestió i regulatoris, identificant-ne tots els usos rellevants, així com avaluar si els procediments de gestió i control del risc s'adeqüen a l'estratègia i al perfil del risc de l'Entitat.

Adicionalment, ha de donar suport a l'Alta Direcció (en particular, al Comitè de Gestió Global del Risc) en les seves responsabilitats d'autorització de models interns i coordinar el procés de validació supervisora amb el Banc d'Espanya.

Cicles de validació



La metodologia de treball de Validació Interna es basa en l'elaboració de plans anuals, en els quals es diferencien les tasques de compliment regulatori i les revisions específiques planificades.

Les tasques de compliment regulatori consten de:

- Cicles de validació, consistents en un conjunt de revisions periòdiques que permeten analitzar anualment, per a cada model intern, el seu rendiment i integració en els processos de gestió del risc. D'aquesta manera, es garanteix una opinió actualitzada de l'estat dels models interns i els seus usos.
- Revisions exhaustives davant modificacions rellevants en els models IRB, que requereixen l'opinió prèvia de Validació Interna.
- *Reporting* regulatori (Dossier de Seguiment IRB, Memòria de Validació Interna).

Adicionalment, es fan revisions que poden sorgir de la necessitat d'aprofundir en aspectes detectats en els cicles de validació, o a petició del supervisor o de les àrees afectades.

L'any 2010 es va ampliar l'àmbit d'actuació de Validació Interna amb la incorporació del risc de mercat.

Al llarg d'aquest any es va desenvolupar el marc de validació en aquest àmbit i, en el primer trimestre del 2011, s'ha emès el primer informe de validació referent a una modificació rellevant en el model intern de risc de mercat (IRC).

Cartera de participades

El risc de la cartera de participades de CaixaBank és l'associat a la possibilitat d'incórrer en pèrdues pels moviments dels preus de mercat i/o per la fallida de les posicions que formen la cartera de participacions amb un horitzó a mitjà i llarg termini.

La Direcció Executiva de Gestió Global del Risc mesura el risc d'aquestes posicions, tant des del punt de vista del risc implícit en la volatilitat dels preus de mercat, fent servir models VaR (estimació estadística de les pèrdues màximes potencials a partir de dades històriques sobre l'evolució dels preus), com des del punt de vista de l'eventualitat de fallida, aplicant models basats en l'enfocament PD/LGD, seguint les disposicions de Basilea II.

Es realitza un seguiment continuat d'aquests indicadors amb la finalitat de poder adoptar, en cada moment, les decisions més oportunes en funció de l'evolució observada i prevista dels

mercats i de l'estratègia de CaixaBank. Aquests mesuraments i el seu desenvolupament són necessaris per al seguiment de la gestió de la cartera de participades i per a la presa de decisions estratègiques, referents a la composició de la cartera, efectuades per l'Alta Direcció de CaixaBank.

La Direcció Executiva de Gestió Global del Risc disposa d'una unitat de Control del Risc de Participades, que té com a objectiu principal optimitzar l'equilibri rendibilitat/risc d'aquesta cartera, així com monitorar i seguir el risc de les posicions actives que CaixaBank manté a les empreses participades. L'anàlisi d'aquestes posicions ofereix una visió dinàmica dels efectes de diversificació i concentració de la cartera global del Grup.

Adicionalment, la Direcció Corporativa de Models de Risc integra diàriament dins del seu seguiment de riscos els derivats i el risc de tipus de canvi associats a la cartera de participades, alhora que duu a terme un seguiment recurrent dels riscos vinculats a l'operativa de mercats financers associats a les participades financeres.

Gestió del risc de les posicions de balanç

Gestió del risc de tipus d'interès de balanç

CaixaBank disposa d'un marc de gestió del risc de tipus d'interès de balanç prudent i conservador, en el qual aplica les millors pràctiques i recomanacions del mercat i dels organismes supervisors d'acord amb els seus objectius estratègics.

Segons la normativa vigent, CaixaBank no consumeix recursos propis pel risc de tipus d'interès estructural assumit, atès el baix perfil de risc del seu balanç. Tot i que el risc de tipus d'interès de balanç assumit per l'Entitat és marcadament inferior als nivells considerats com a significatius (*outliers*), segons les propostes de Basilea II, a l'Entitat es continuen realitzant un conjunt d'actuacions relatives a la intensificació del seguiment i a la gestió del risc.

El risc de tipus d'interès estructural de balanç, inherent a tota activitat bancària, es produeix quan els canvis en l'estructura de la corba de tipus de mercat afecten les masses d'actiu i passiu i provoquen la seva renovació a uns tipus diferents dels anteriors, amb efectes en el seu valor econòmic i en el marge d'interessos.

Gestió del risc de tipus d'interès de balanç

CaixaBank gestiona aquest risc amb un doble objectiu: reduir la sensibilitat del marge d'interessos a les variacions dels tipus d'interès i preservar el valor econòmic del balanç. Per aconseguir aquests dos objectius, es duu a terme una gestió activa i es contracten en els mercats financers operacions de cobertura addicionals a les cobertures naturals generades en el propi balanç, derivades de la complementaritat de la sensibilitat a variacions dels tipus d'interès de les operacions d'actiu i de passiu realitzades amb els clients.

L'àrea d'ALM i Liquiditat, que depèn de la Direcció General Adjunta de Tresoreria

i Mercat de Capitals, és l'encarregada d'analitzar aquest risc i de proposar al Comitè de Gestió d'Actius i Passius (ALCO) aquelles operacions de cobertura d'acord amb els objectius de gestió d'aquest risc.

Per analitzar aquest risc i proposar les operacions de cobertura d'acord amb els objectius de gestió, es disposa de diverses mesures d'avaluació:

- El *gap* estàtic mostra la distribució de venciments i revisions de tipus d'interès, en una data determinada, de les masses sensibles del balanç. Per a les masses sense venciment contractual (com ara

els comptes a la vista), s'analitza la seva sensibilitat als tipus d'interès, juntament amb el seu termini esperat de venciment, en base a l'experiència històrica de comportament dels clients, tot considerant la possibilitat que el titular retiri els fons en aquest tipus de productes. Per a la resta de productes, a fi de definir les hipòtesis de cancel·lació anticipada, s'utilitzen models interns que recullen variables de comportament dels clients, dels propis productes i d'estacionalitat, i tenen en compte també variables macroeconòmiques, per inferir quina serà l'actuació dels clients en el futur.

- La sensibilitat del marge d'interessos mostra l'impacte en la revisió de les operacions del balanç provocades per canvis en la corba de tipus d'interès. Aquesta sensibilitat s'obté comparant la simulació del marge d'interessos, en funció de diferents escenaris de tipus d'interès. L'escenari més probable, obtingut a partir dels tipus implícits de mercat, es compara amb altres escenaris de baixada o pujada de tipus. Addicionalment, s'analitzen escenaris de tipus d'interès amb moviments no paral·lels de tipus d'interès per recollir l'efecte d'un aplanament i d'un increment

de pendent de la corba en la sensibilitat del marge.

- La sensibilitat del valor patrimonial als tipus d'interès mesura quin seria l'impacte en el valor actual del balanç davant variacions en els tipus d'interès. La sensibilitat del marge d'interessos i la del valor patrimonial són mesuraments que es complementen i permeten una visió global del risc estructural, més centrada en el

curt i mitjà termini, en el primer cas, i en el mitjà i llarg termini, en el segon.

- Mesuraments VaR seguint la metodologia pròpia de l'activitat tesorera.
- Mesuraments EaR (*earnings at risk*) que permeten establir amb un nivell de confiança determinat (99%) quina serà la pèrdua màxima en el marge d'interessos per als pròxims 2 anys, considerant un

determinat volum de creixement del balanç. Aquesta anàlisi també permet identificar el possible pitjor i millor escenari de tots els escenaris simulats i, d'aquesta manera, obtenir uns nivells màxims de risc.

La situació del risc de tipus d'interès de balanç a 31 de desembre de 2011 és la següent:

- La sensibilitat del marge d'interessos a 12 mesos de les masses sensibles del balanç, considerant un escenari de pujada i un altre de baixada de tipus de 100 punts bàsics cadascun, és del +1,40% en l'escenari de pujada i del -1,24% en el de baixada, clarament per sota dels límits establerts.
- La matriu de venciments i reprecacions del balanç sensible (*gap* estàtic) presenta la situació següent:

Matriu de venciments i revaloracions del balanç sensible a 31 de desembre de 2011

Milers d'euros	1 any	2 anys	3 anys	4 anys	5 anys	> 5 anys
ACTIU						
Garantia hipotecària	96.888.704	12.566.545	91.907	73.544	80.923	568.090
Altres garanties	56.283.642	1.787.057	1.147.715	755.230	580.378	2.001.881
Mercat monetari	0	0	0	0	0	0
Valors representatius de deute	3.388.053	1.677.345	4.676.091	3.985.199	544.761	611.669
Total Actiu	156.560.399	16.030.947	5.915.713	4.813.973	1.206.062	3.181.640
PASSIU						
Recursos de clients	81.361.162	14.077.384	12.470.137	2.682.721	1.972.449	9.337.342
Emissions	19.304.936	5.148.887	6.242.763	3.948.083	4.369.396	12.515.617
Mercat monetari net	14.260.081	0	0	3.000	0	14.774
Total Passiu	114.926.179	19.226.272	18.712.900	6.633.804	6.341.845	21.867.733
Diferència Actiu menys Passiu	41.634.220	(3.195.325)	(12.797.187)	(1.819.831)	(5.135.783)	(18.686.093)
Cobertures	(35.286.868)	5.345.618	7.856.123	4.136.954	4.263.958	13.684.215
Diferència total	6.347.352	2.150.293	(4.941.064)	2.317.123	(871.825)	(5.001.878)

Gestió del risc de mercat de les posicions de tresoreria

CaixaBank realitza el mesurament del risc de mercat seguint les metodologies més avançades recomanades pel Comitè de Basilea, que han estat revisades i validades pel Banc d'Espanya, i manté una sòlida estructura de control i límits que permet assegurar que en la presa de posicions en mercat se supediti l'objectiu de rendibilitat a uns nivells d'assumpció de risc considerats acceptables.

Els nivells de consum de risc de mercat han estat moderats el 2011, i el VaR mitjà anual se situa en 4,5 milions d'euros.

El risc de mercat és la pèrdua potencial en el valor dels actius financers derivada d'una evolució adversa en els preus o tipus de mercat. El Grup, amb l'activitat de la seva Sala de Tresoreria en els mercats financers, s'exposa al risc de mercat per moviments desfavorables dels següents factors de risc: tipus d'interès, tipus de canvi, preu de les accions, preu de les mercaderies, inflació, volatilitat i

moviments en els diferencials de crèdit de les posicions en renda fixa privada.

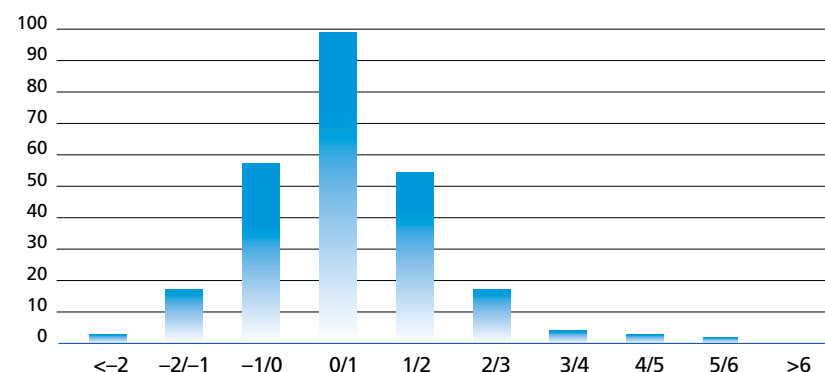
La Direcció Corporativa de Models de Risc és responsable de la valoració dels instruments financers, així com d'efectuar el mesurament, el control i el seguiment dels seus riscos associats, i l'estimació del risc de contrapartida i del risc operacional associat a l'activitat en mercats financers. Per al compliment de la seva tasca, aquesta àrea realitza diàriament un seguiment de les operacions contractades, el càlcul del resultat que suposa l'afectació de l'evolució del mercat en les posicions (resultat diari *marked to market*), la quantificació del risc de mercat assumit, el seguiment del compliment dels límits i l'anàlisi de la relació entre el resultat obtingut i el risc assumit.

La quantificació, el seguiment i el report diari dels resultats de gestió proporcionen una informació valuosa sobre l'impacte de l'evolució de les variables financeres en l'activitat tresorera. D'aquesta manera s'obté una aproximació inicial al risc de mercat de la cartera.



Distribució del resultat diari de l'activitat de negociació de tresoreria en l'exercici 2011

Freqüència: nombre de dies. Milions d'euros



Gestió del risc de mercat de la cartera

Entre les diferents eines utilitzades per al mesurament del risc hi ha la Sensibilitat, el VaR (*Value at Risk* o valor en risc) i l'anàlisi d'escenaris teòrics i històrics (*stress testing*).

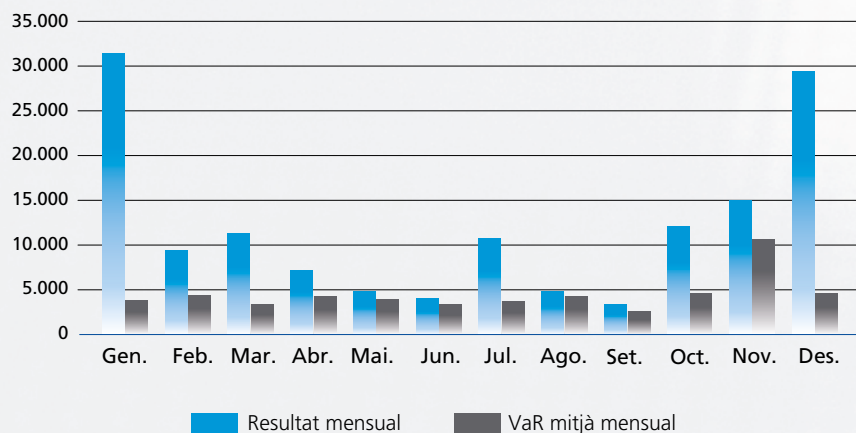
La Sensibilitat calcula el risc com l'impacte en el valor de les posicions d'un petit moviment dels factors de risc. Es procedeix de la manera següent:

- Tipus d'interès i inflació: variacions d'un punt bàsic (0,01%).

- Per al risc de tipus de canvi, de preu d'accions i de mercaderies: variacions d'un punt percentual (1%).
- Per al risc de volatilitat (variabilitat dels tipus o preus): variacions de les volatilitats cotitzades en tots els trams de la corba.
- Per al risc de correlació d'accions (dependència entre els preus): variació en la correlació d'un punt percentual (1%).

Evolució mensual del resultat i VaR mitjà el 2011

En milers d'euros



Evolució del risc de l'activitat de negociació de tresoreria el 2011

Evolució diària del VaR. Milers d'euros



Aquestes anàlisis de sensibilitat donen informació sobre l'impacte d'un increment dels tipus d'interès, tipus de canvi, preus, volatilitats i correlacions sobre el valor econòmic de les posicions, però no comporten cap hipòtesi sobre quina és la probabilitat d'aquest moviment. Per homogeneïtzar el mesurament del risc del conjunt de la cartera, així com per incorporar certes hipòtesis sobre la

magnitud del moviment dels factors de risc de mercat, es fa servir la metodologia del Valor en Risc (VaR: estimació estadística de les pèrdues potencials a partir de dades històriques sobre l'evolució dels preus) per a un horitzó temporal d'un dia i amb un interval de confiança estadística del 99%. És a dir, 99 de cada 100 vegades les pèrdues reals seran inferiors a les estimades pel VaR.

Les metodologies utilitzades per a l'obtenció d'aquest mesurament són dues:

- VaR paramètric: basat en el tractament estadístic dels paràmetres amb la volatilitat i les correlacions dels moviments dels preus i dels tipus d'interès i de canvi dels actius que componen la cartera, i, seguint les recomanacions del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea, aplicat sobre dos horitzons temporals: 75 dies, utilitzant un factor de decaïment exponencial que dóna més pes a les observacions més recents, i 250 dies, equiponderant totes les observacions.

- VaR històric: càlcul de l'impacte sobre el valor de la cartera actual de les variacions històriques dels factors de risc; es tenen en compte les variacions dels últims 250 dies i, amb un interval de confiança del 99%, es considera com a VaR el tercer pitjor impacte sobre el valor de la cartera.

A efectes del consum de riscos de les posicions de la Sala de Tresoreria, el VaR informat és el màxim import obtingut en l'aplicació de les dues metodologies. Tant el mesurament del consum com els reports de risc es realitzen des de l'agregació més gran fins a la unitat individual de negoci o factor de risc, a fi que siguin útils en el seu

màxim nivell d'agregació per al seguiment de la Direcció i la definició i seguiment de polítiques generals de risc, i en nivells més desagregats per als responsables de gestió. A la taula «VaR per factors de risc» es desglossa una estimació dels imports de VaR mitjans atribuïbles als diferents factors de risc. S'hi pot observar que els consums són de caràcter moderat i es concentren, fonamentalment, en el risc de corba de tipus d'interès i de diferencial de crèdit. Els imports de risc de volatilitat, correlació, preu de mercaderies i inflació tenen una importància molt marginal.

L'any 2011, el VaR mitjà de l'activitat de negociació de tresoreria ha estat de 4,5 milions d'euros. Els consums més elevats, fins a un màxim de 15,1 milions d'euros, es van assolir durant el mes de novembre, fonamentalment per l'anticipació que recull el VaR d'una evolució potencialment diferent del valor diari de mercat de les posicions de deute sobirà (bàsicament espanyol) respecte als instruments derivats utilitzats per a la gestió del seu risc de tipus d'interès.

L'empitjorament de la qualificació creditícia dels emissors dels actius també pot motivar una evolució desfavorable dels preus cotitzats pel mercat. Per aquesta raó, es completa la quantificació del risc de mercat amb una estimació de les pèrdues derivades de moviments en la volatilitat del diferencial de crèdit de les posicions en renda fixa privada (*Spread VaR*), que constitueix una estimació del risc específic atribuïble als emissors dels valors. Aquest

VaR per factors de risc el 2011

Milers d'euros	Mínim	Mitjà	Màxim
Tipus d'interès	936	3.092	7.448
Tipus de canvi	81	409	1.085
Preu d'accions	47	499	1.434
Inflació	29	44	90
Preu de mercaderies	0	2	10
Volatilitat tipus d'interès	54	140	304
Volatilitat tipus de canvi	10	40	104
Volatilitat <i>Spread</i> de crèdit	1.102	1.539	2.366
Volatilitat preu d'accions	38	139	246
Volatilitat mercaderies	0	0	2
Correlació preu d'accions	8	27	54



càlcul s'efectua amb un cert component de *stress* i assumeix que la variació diària dels diferencials de crèdit pot arribar a recollir un moviment equivalent a l'històricament experimentat en un horitzó temporal d'una setmana (tenint en compte, en fer-ho així, la menor liquiditat potencial d'aquests actius) i un interval de confiança del 99%.

L'agregació del *Market VaR* (derivat de les fluctuacions dels tipus d'interès, de canvi i la volatilitat de tots dos) i de l'*Spread VaR* es realitza de forma conservadora, assumint correlació zero entre els dos grups de factors de risc.

A 31 de desembre de 2011, l'exposició en crèdit estructurat del Grup CaixaBank, inclosa la cartera de negociació, és residual i la seva valoració està registrada a preus de mercat.

Com a complement de la metodologia VaR i amb l'objectiu d'estimar les possibles pèrdues de la cartera en situacions extraordinàries de crisi, es realitzen dos tipus d'exercicis de *stress* sobre el valor de les posicions de Tresoreria:

1. Anàlisi de *stress* sistemàtic: calcula la variació del valor de la cartera davant una sèrie determinada de canvis extrems en els principals factors de risc. Es consideren els moviments paral·lels de tipus d'interès (pujada i baixada); els moviments de pendent en diferents trams de la corba de tipus d'interès (pronunciament i aplanament); l'augment i la disminució del diferencial

entre els instruments subjectes a risc de crèdit i el deute públic (diferencial *bo-swap*); els moviments del diferencial de les corbes euro i dòlar; l'augment i la disminució de la volatilitat de tipus d'interès; l'apreciació i la depreciació de l'euro respecte al dòlar, el ien i la lliura; l'augment i la disminució de la volatilitat de tipus de canvi; l'augment i la disminució del preu de les accions i de les mercaderies, i, finalment, l'augment i la disminució de la volatilitat de les accions i de les mercaderies.

2. Anàlisi d'escenaris històrics: considera l'impacte que sobre el valor de les posicions tindrien situacions realment esdevingudes, com, per exemple, la caiguda del Nikkei el 1990, la crisi del deute americà i la crisi del pes mexicà el 1994, la crisi asiàtica de 1997, la crisi del deute rus el 1998, la creació i explosió de la bombolla tecnològica entre el 1999 i el 2000, els atacs terroristes amb més impacte sobre els mercats financers en els últims anys, el crèdit *crunch* de l'estiu del 2007, la crisi de liquiditat i confiança ocasionada per la fallida de Lehman Brothers el mes de setembre del 2008, l'increment dels diferencials de crèdit dels països perifèrics de la zona euro pel contagi de la crisi de Grècia i Irlanda el 2010, o la crisi del deute espanyol el 2011.

Tots els escenaris històrics considerats contenen les variacions dels factors de risc des de l'inici de la crisi fins a la seva estabilització, per la qual cosa poden abraçar períodes d'uns quants dies, que

tanmateix per criteris de màxima prudència s'apliquen com un *shock* instantani sobre la nostra cartera.

Per completar aquests exercicis d'anàlisi del risc en situacions extremes, es determina el denominat «pitjor escenari», que és la situació dels factors de risc esdevinguts durant l'últim any que impliquen la major pèrdua sobre la cartera actual. Posteriorment, s'analitza l'anomenada «cua de la distribució», que és la magnitud de les pèrdues que es produirien si el moviment de mercat s'estimés amb un interval de confiança del 99,9% mitjançant *Extreme Value Theory*.

La idoneïtat dels escenaris de *stress* s'avalua periòdicament, incloent-hi immediatament un nou escenari o factor de risc rellevant tan aviat com s'identifiqui en el propi comportament de les variables de mercat.

Aquestes anàlisis de *stress*, juntament amb les anteriors mesures del risc, la sensibilitat i el VaR, es complementen i proporcionen un coneixement exhaustiu del perfil de risc de mercat del Grup CaixaBank.

Finalment, per verificar la idoneïtat de les estimacions de risc, es realitza la comparació dels resultats diaris amb la pèrdua estimada pel VaR, la qual cosa constitueix l'anomenat exercici de *Backtest*. Tal com exigeixen els reguladors bancaris, es duen a terme dos exercicis de validació del model d'estimació de riscos:

a) *Backtest net*, que relaciona la part del resultat diari *marked to market* (és a dir, el derivat del canvi en el valor de mercat) de les operacions vives al tancament de la sessió anterior amb l'import del VaR estimat amb horitzó temporal d'un dia calculat amb les posicions vives al tancament de la sessió anterior. Aquest exercici és el més adient per a l'autoavaluació de la metodologia utilitzada per a la quantificació del risc.

b) *Backtest brut*, que avalua el resultat total obtingut durant el dia (incloent-hi, per tant, l'operativa intradia que s'hagi pogut realitzar) amb l'import del VaR en l'horitzó d'un dia calculat amb les operacions vives al tancament de la sessió anterior. D'aquesta manera, s'avalua la importància de l'operativa intradia en la generació de resultats i en l'estimació del risc total de la cartera.

Com a part del necessari seguiment i el control dels riscos de mercat assumits, la Direcció aprova una estructura de límits globals de VaR, de *stress* i de pèrdues suportades (diàries i mensuals), i de sensibilitats i de VaR per factor de risc per a l'activitat de la Sala de Tresoreria. Els factors de risc són gestionats per la mateixa Direcció General Adjunta de Tresoreria i Mercats de Capitals en funció de la relació rendibilitat/risc que determina les condicions i les expectatives del mercat. La Direcció Corporativa de Models de Risc és la responsable del seguiment del compliment d'aquests

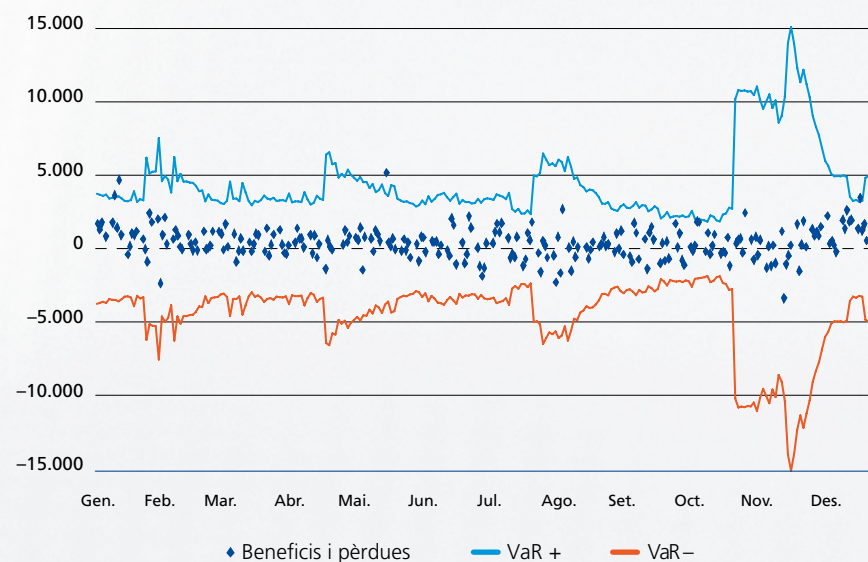
límits i dels riscos assumits, i genera diàriament un informe de posició, quantificació de riscos i consum de límits que distribueix a la Direcció, als responsables de la Sala de Tresoreria i a Auditoria Interna. En aquest sentit, qualsevol excidit que no hagi estat degudament autoritzat exigirà

la reestructuració immediata de la cartera o el tancament de les posicions que el provoquen.

Així, doncs, la gestió del risc de mercat de les posicions de Tresoreria de CaixaBank s'adapta a les directrius metodològiques i de seguiment proposades per Basilea II.

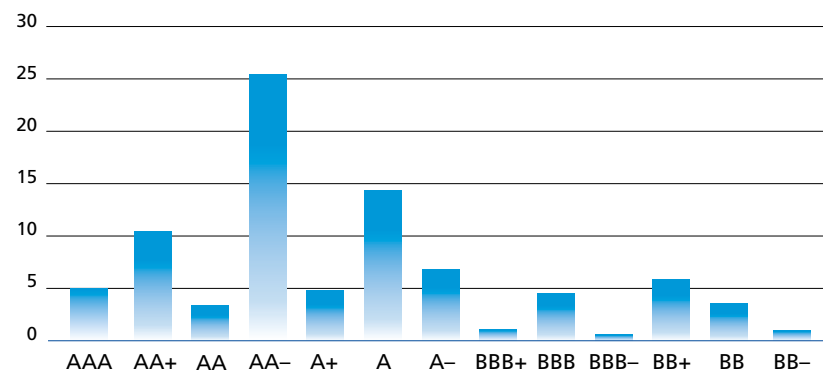
Backtest net 2011

Milers d'euros



Distribució de risc per ràting contrapartida

En percentatge: Situació a 31-12-11



El control dels riscos assumits per l'operativa en mercats financers s'ha de completar amb l'estimació i el seguiment de les pèrdues que es podrien derivar de l'incompliment de contrapartida a causa de la seva insolvència.

La màxima exposició autoritzada de risc de crèdit amb una contrapartida es determina mitjançant un càlcul, aprovat per la Direcció, basat fonamentalment en els ràtings de les entitats i en l'anàlisi dels seus estats financers, i es completa amb el seguiment tant de les cotitzacions de les accions

com de les assegurances de protecció (CDS) de les contrapartides a fi de detectar qualsevol deteriorament de la seva solvència.

La xifra d'exposició del Grup amb entitats de crèdit se situa, a 31 de desembre de 2011, en 7.293 milions d'euros, majoritàriament concentrades en països europeus i als Estats Units.

D'altra banda, la distribució per ràtings reflecteix la importància de l'operativa amb contrapartides qualificades com a segures per la seva elevada capacitat de pagament.

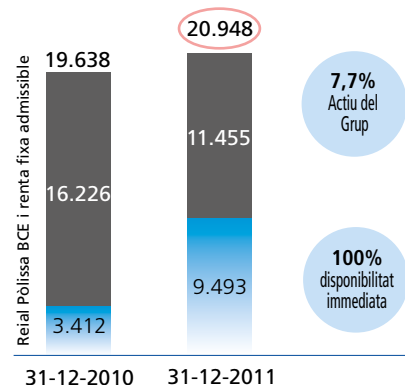
El control del risc de contrapartida s'efectua mitjançant un sistema integrat i en temps real que permet conèixer, en qualsevol moment, el límit disponible per a cada contrapartida, per producte i termini. El risc es mesura tant pel seu valor de mercat actual com per l'exposició futura (valor de les posicions tenint en compte la variació futura dels factors de mercat subjacents en les operacions).

Adicionalment es duu a terme el seguiment de l'adequació de la documentació contractual que la sustenta. Amb l'objectiu de mitigar l'exposició al risc de contrapartida, CaixaBank manté una sòlida base de contractes de garantia; la pràctica totalitat dels riscos assumits per l'operativa sobre instruments derivats està coberta per contractes estandarditzats ISDA i/o CMOF, que permeten compensar els fluxos de cobrament i pagament pendents entre les parts per tota l'operativa de derivats.

CaixaBank té signats contractes de col·lateral amb la majoria de contrapartides, que serveixen de garantia del valor de mercat de les operacions de derivats. El percentatge de col·lateralització de derivats de CaixaBank amb entitats financeres és superior al 95%.

**La liquiditat del Grup
CaixaBank puja
a 20.948 milions d'euros
i suposa el 7,7%
dels seus actius**

Excel·lent posició de liquiditat
Milions d'euros



Saldo disponible Pólissa BCE d'11.137 MM€
Saldo disposat Pólissa BCE de 12.400 MM€

Gestió del risc de liquiditat

CaixaBank disposa d'un marc de gestió de la liquiditat prudent i conservador en el qual aplica les millors pràctiques i recomanacions del mercat i dels organismes supervisors d'acord amb els seus objectius estratègics.

Al tancament de l'exercici manté una situació folgada de liquiditat de 20.948 milions d'euros (7,7% del total del balanç), que li permetrà adaptar-se a les condicions econòmiques actuals, finançar

el creixement dels negocis del grup i donar resposta a les necessitats de crèdit dels clients.

L'Entitat aprofita els mecanismes existents en els mercats financers (programes d'emissió de deute, capacitat d'emissió de cèdules hipotecàries, territorials i deute avalat per l'Estat, així com capacitat de descompte al BCE) i realitza una gestió activa del seu balanç per tal de disposar d'uns nivells de liquiditat adequats als seus objectius estratègics.

Gestió de la liquiditat

CaixaBank disposa, a 31 de desembre de 2011, de 32.032 milions d'euros en actius líquids segons els criteris definits pel Banc d'Espanya en els seus estats de liquiditat. Aquests actius a

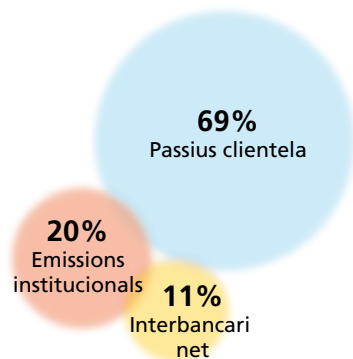
valor de mercat, i incloent-hi les retallades en la valoració aplicades pel BCE, suposen 23.472 milions, dels quals 14.101 milions corresponen a deute sobirà net de repos.

Actius líquids ⁽¹⁾

Milers d'euros	31-12-2011	31-12-2010
Actius líquids (valor nominal)	32.032.003	27.323.290
Actius líquids (valor de mercat i retallada BCE)	23.471.951	20.268.038
Dels quals: Deute d'administracions públiques centrals	14.100.714	3.657.735

(1) Criteris dels estats de liquiditat del Banc d'Espanya.

Diversificació de les fonts de finançament de CaixaBank



Total finançament de 190.828 MME

Es manté un perfil diversificat de les fonts de finançament. La dependència dels mercats majoristes és baixa, ja que el finançament prové en un 69% de passius de la clientela, fet que proporciona una forta estabilitat al balanç i reflecteix la confiança dels seus clients.

L'Entitat, mitjançant una política de diversificació de venciments, n'ha evitat la concentració, sobretot en l'exercici 2012. En una situació de crisi financera global i de desconfiança generalitzada, CaixaBank ha demostrat una gran capacitat per atreure l'interès dels inversors, tot aprofitant les oportunitats que ha ofert el mercat, ja que ha captat 6.324 milions d'euros en els mercats majoristes durant l'any 2011.

Programes i capacitat de finançament

Pel que fa a programes i capacitat de finançament, l'Entitat presenta la situació següent:

- El programa de Pagarés té una capacitat de 6.000 milions d'euros i permet disposar de recursos a curt termini.
- S'ha renovat i ampliat el programa Marc d'Emissió de Valors de Renda Fixa Simple, que assegura la captació de recursos a llarg termini. El seu import és de 25.000 milions d'euros, dels quals queden 17.375 milions d'euros disponibles a 31 de desembre de 2011.
- La capacitat d'emissió de cèdules hipotecàries, territorials i avalades a 31 de desembre de 2011 és de:

A 31 de desembre de 2011 han vençut els avals disponibles atorgats pel tresor a CaixaBank i que pujaven a 13.753 milions d'euros. El Reial Decret Llei 20/2011, de 30 de desembre de 2011, de mesures urgents en matèria pressupostària, tributària i financera ha ampliat per a l'any 2012 la possibilitat d'emetre bons avalats que realitzin les entitats de crèdit residents a Espanya amb una activitat significativa en el mercat de crèdit nacional. El Grup CaixaBank ha decidit no sol·licitar aquests avals posats a disposició pel Tresor.

L'import de la pòlissa del BCE disponible a 31 de desembre de 2011 és d'11.137 milions d'euros. El finançament obtingut del BCE, a través dels diferents instruments de política monetària, és de 12.409 milions d'euros a 31 de desembre de 2011.

Capacitat d'emissió

Milers d'euros	31-12-2011	31-12-2010
Capacitat d'emissió de cèdules hipotecàries	18.460.037	21.952.000
Capacitat d'emissió de cèdules territorials	3.683.545	4.822.350
Disponible d'emissions avalades per l'Estat	0	13.753.000

Estructura de finançament: 69% dipòsits de clients a 31 de desembre de 2011.

Liquiditat total: 20.948 milions d'euros (7,7% dels actius del Grup CaixaBank) a 31 de desembre de 2011.

El Grup CaixaBank ha decidit no sol·licitar els avals posats a disposició pel Tresor per a l'any 2012.

Venciments de deute institucional

Els venciments previstos a 31 de desembre de 2011 per als propers exercicis són els següents:

Venciments d'emissions majoristes (net d'autocartera)

Milers d'euros	2012	2013	2014	2015	> 2015	Totals
Cèdules hipotecàries	1.839.222	3.885.422	5.855.763	4.507.236	20.389.592	36.477.235
Cèdules territorials	200.000	1.195.300	0	0	0	1.395.300
Deute sènior	287.800	998.950	999.900	0	30.000	2.316.650
Deute subordinat i participacions preferents	0	0	0	0	190.000	190.000
Total venciments d'emissions majoristes	2.327.022	6.079.672	6.855.663	4.507.236	20.609.592	40.379.185

Durant l'any 2011, CaixaBank ha dut a terme una intensa activitat en els mercats de capitals i ha aconseguit captar finançament d'inversors institucionals per un import de 6.324 milions d'euros. Ha efectuat tres emissions públiques per un import de 4.500 milions d'euros en cèdules hipotecàries i diverses emissions

privades per un import de 1.824 milions en diferents instruments, com ara bons simples, cèdules territorials i cèdules hipotecàries.

Durant el segon semestre del 2011, el Grup ha emès 4.000 milions en cèdules territorials per utilitzar-les com a actius que

incrementin la pòlissa de crèdit disponible al Banc Central Europeu.

Adicionalment, el mes de juny es va realitzar una emissió d'obligacions subordinades necessàriament convertibles adreçades a tot tipus d'inversors, per un import de 1.500 milions d'euros.

El Grup CaixaBank gestiona la liquiditat de manera que sempre pugui atendre els seus compromisos puntualment i mai no vegi limitada la seva activitat inversora per manca de fons prestables. L'objectiu és assegurar la disponibilitat permanent de recursos líquids en el balanç i minimitzar el risc de liquiditat estructural propi de l'activitat bancària, així com preservar i protegir l'interès dels impositors.

L'àrea d'ALM i Liquiditat, que depèn de la Direcció General Adjunta de Tresoreria i Mercat de Capitals, és l'encarregada d'analitzar el risc de liquiditat i d'emetre el deute destinat a inversors institucionals. El Comitè de Gestió d'Actius i Passius (ALCO) realitza el seguiment mensual de la liquiditat a mitjà termini mitjançant l'anàlisi dels desfasaments previstos en l'estructura del balanç i verifica el compliment dels límits i les línies d'actuació operatives aprovades pel Consell d'Administració. L'ALCO proposa al Consell d'Administració les emissions o programes de finançament o inversió òptims en funció de les condicions de mercat i els instruments i terminis necessaris per fer front

al creixement del negoci i realitza el seguiment periòdic d'una sèrie d'indicadors i alarmes per tal de preveure crisis de liquiditat amb la finalitat de poder prendre les mesures correctores necessàries.

Els objectius de CaixaBank en la gestió de la liquiditat s'aconsegueixen aplicant les premisses següents:

- Una gestió activa de la liquiditat que consisteix en un seguiment continuat de l'estructura del balanç, per terminis de venciment, per detectar de forma anticipada l'eventualitat d'estructures inadequades de liquiditat a curt i mitjà termini. Es disposa diàriament del detall de la liquiditat per terminis, mitjançant l'elaboració de les projeccions de fluxos futurs, que permet saber en tot moment quina és l'estructura temporal d'aquesta liquiditat.
- Un Pla de Contingència del Risc de Liquiditat, que s'analitza tant en situacions de normalitat dels mercats com en situacions de crisi, on es consideren diversos escenaris de crisi específiques, sistèmiques i combinades que comporten diferents hipòtesis de severitat en termes d'impactes en la liquiditat. El Pla de Contingència del Risc de Liquiditat preveu un pla d'acció per a cadascun dels escenaris de crisi establerts i s'hi detallen mesures a nivell comercial, institucional i de comunicació per fer front a aquest tipus de situacions incorporant una segona línia de liquiditat que funciona com a coixí per a situacions excepcionals.
- Una estratègia que atorgui flexibilitat i estabilitat a les fonts de finançament disposant de diversos programes de finançament ordinari que cobreixen els diferents terminis de venciments a fi de garantir, en tot moment, els nivells adequats de liquiditat.
- Mantenir una política d'emissions que prioritzï una baixa dependència dels mercats majoristes, una distribució equilibrada dels venciments, evitant-ne la concentració, i la diversificació dels instruments utilitzats.
- Mantenir una important capacitat de finançament a través d'instruments de la més alta qualitat creditícia, com són l'emissió de cèdules hipotecàries i territorials.
- Com a mesura de prudència i amb l'objectiu de fer front a possibles tensions de liquiditat o situacions de crisi, l'Entitat manté una sèrie d'actius en garantia al BCE que permeten obtenir liquiditat de manera immediata.

La gestió del risc operacional

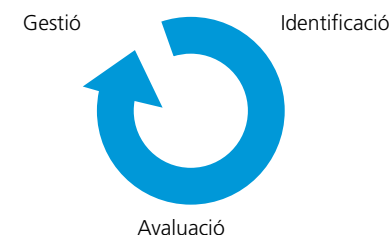
La gestió del risc operacional es basa en la qualificació del personal, els procediments establerts, els sistemes i els controls implantats.

Constitueixen risc operacional tots els esdeveniments que poden generar una pèrdua com a conseqüència de processos interns inadequats, errades humanes, funcionament incorrecte dels sistemes d'informació i/o esdeveniments externs. Aquest risc és intrínsec a totes les activitats de negoci i, tot i que no es pot eliminar totalment, pot ser gestionat, mitigat i, en alguns casos, assegurat.

El risc operacional evoluciona amb l'augment de la dependència del negoci bancari de factors com la utilització intensiva de tecnologia de la informació, la subcontractació d'activitats i la utilització d'instruments financers complexos.

El Comitè Global del Risc defineix les línies estratègiques d'actuació i efectua el seguiment del risc operacional.

Model de gestió del risc operacional del Grup



Minimitzar el risc operacional inherent a totes les activitats del negoci efectuant un seguiment dels principals riscos amb tècniques qualitatives i quantitatives

Gestió del risc operacional

Destaquen dues línies d'actuació principals: la formació dels empleats, per tal que disposin de la qualificació necessària i de la informació precisa per realitzar les seves funcions, i la revisió dels processos de negoci i operatius incorporant millores i nous controls. A més, quan es considera necessari, CaixaBank cobreix el risc contractant pòlisses d'assegurances.

A CaixaBank s'aplica un model integral de mesurament i control del risc operacional comú a tot el Grup. La gestió comprèn les societats incloses en el perímetre d'aplicació de la Circular de Solvència 03/2008 del Banc d'Espanya.

El Grup CaixaBank aplica el mètode estàndard per al càlcul del capital regulatori per risc operacional. Referent a això, es disposa d'un «Marc de Gestió del Risc Operacional» que defineix els objectius, les polítiques, el model de gestió i les metodologies d'avaluació del risc operacional al Grup CaixaBank.

L'objectiu global del Grup CaixaBank és millorar la qualitat en la gestió del negoci a partir de la informació dels riscos operacionals i facilitar la presa de decisions per assegurar la continuïtat de l'organització a llarg termini, la millora en els processos i la qualitat de servei al client, tot plegat complint el marc regulador establert i optimitzant el consum de capital.

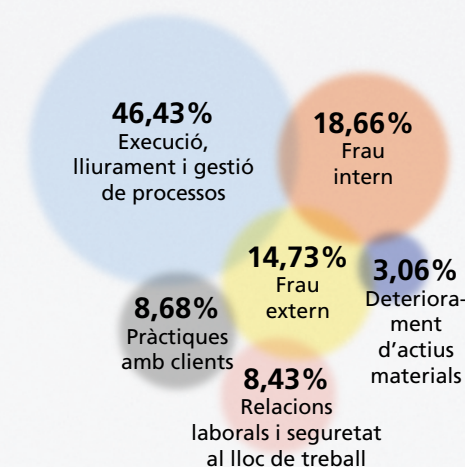
El model organitzatiu es basa en:

- Àrees de negoci i suport i empreses filials: identifiquen, avaluen, gestionen, controlen i informen dels riscos operacionals de les seves activitats.
- Risc operacional: defineix, implementa i estandarditza el model de gestió, mesurament i control del risc operacional del Grup CaixaBank. Dóna suport a les àrees i a les empreses filials i consolida la informació per a la Direcció. Se situa en l'Àrea de Metodologies i Models de Risc de Crèdit (Direcció Executiva de Gestió Global del Risc).
- Auditoria interna: responsable de supervisar el compliment del Marc de Gestió i la implantació dels procediments d'avaluació, control i gestió del risc operacional establerts.

Les polítiques i el model de gestió per risc operacional estableixen un procés continu basat en:

- Identificació i detecció de tots els riscos operacionals (actuals i potencials).
- Mesurament del risc operacional, seguiment de la seva evolució i projeccions.
- Gestió activa del perfil de risc del Grup, que implica establir un model d'informació en tots els nivells de l'organització per

Distribució d'esdeveniments de risc operacional en el Grup l'any 2011 per tipologia de risc



facilitar la presa de decisions per a la seva mitigació (establiment de nous controls, desenvolupament de plans de continuïtat de negoci, reenginyeria de processos, assegurament de possibles contingències i altres), anticipant les possibles causes de risc i reduint-ne l'impacte econòmic.

Durant l'any 2011 s'ha completat la identificació qualitativa de riscos en la majoria d'àrees i empreses filials, i servirà de base per al futur seguiment. S'ha reforçat el circuit d'informació de pèrdues reals i el seguiment de les més significatives. En l'àmbit de la divulgació, s'ha renovat el contingut del lloc web de Risc operacional.

Processos de captura d'esdeveniments

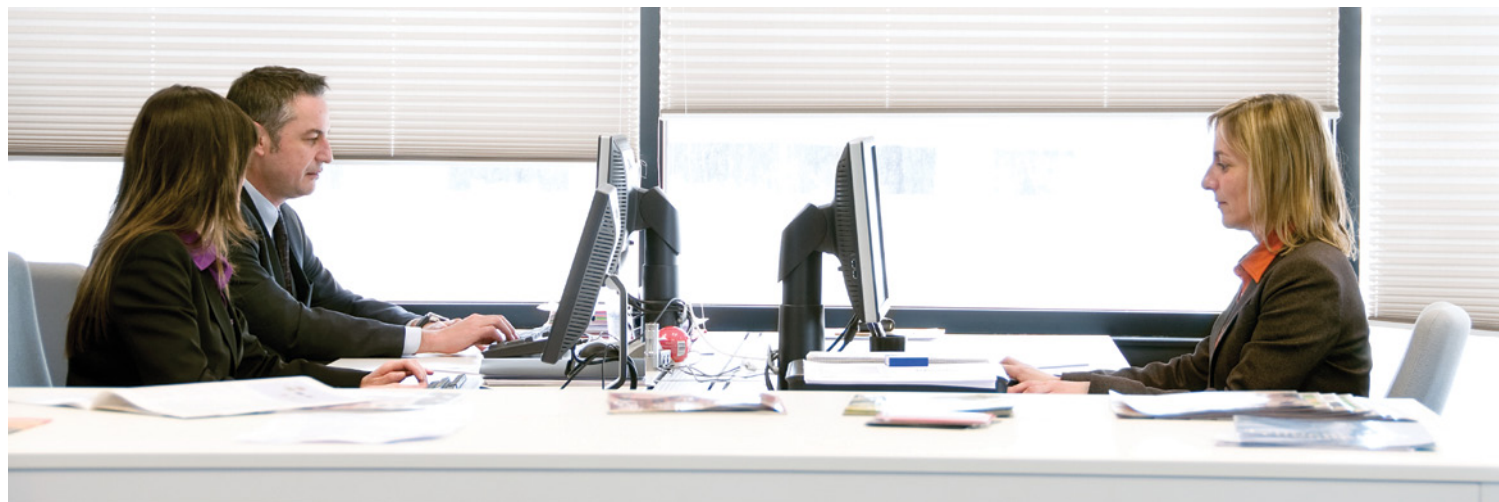
Entrada manual d'esdeveniments operacionals rellevants

Captura automàtica d'esdeveniments de pèrdua recurrents

Base de dades
d'esdeveniments
de
pèrdua

Procés de conciliació / identificació comptable

Registres comptables



Gestió del risc de Compliment Normatiu

La política de Compliment Normatiu de CaixaBank es fonamenta en els principis d'integritat i conducta ètica, sobre les quals es basa l'activitat de l'Entitat.

En aquest sentit, CaixaBank gestiona el risc de sancions legals o normatives i la pèrdua financera, material o reputacional que es pugui derivar per a l'Entitat de l'incompliment de lleis,

normes, estàndards de regulació i codis de conducta. Per això, es desenvolupen diverses activitats com ara:

- Creació, difusió i implantació de la cultura de compliment.
- Assessorament a l'Alta Direcció en matèria de compliment normatiu mitjançant l'elaboració i/o el foment de normes i codis interns o, si escau, la seva millora.

- Definició de procediments eficaços proposant els controls adequats: detecció de qualsevol risc d'incompliment i formulació, si escau, de propostes de millora per al seu posterior seguiment.

Gestió del risc reputacional

La Sotsdirecció General de Responsabilitat Corporativa i Marca, sota la supervisió i coordinació d'un Comitè de Reputació, presidit pel Director General Adjunt de

Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i Responsabilitat Social Corporativa, té la missió de realitzar el seguiment exhaustiu del risc de reputació. En aquest sentit, la gestió es duu a terme de manera contínua a través d'un sistema de control i mesurament (intern i extern).

Per fer-ho, disposa del suport de tota l'organització i, de forma més directa, del Comitè de Reputació.

Àmbits de gestió

Des de l'àrea de Compliment Normatiu, es duen a terme les tasques següents:

1. Anàlisi i control de processos, per identificar els riscos associats als processos amb més risc reputacional. Entre d'altres, Mercat de Valors, Normes de Conducta, Productes i Serveis a Clients, Protecció de Dades, Govern Corporatiu i Solvència, etc. Addicionalment, el 2011 s'ha dut a terme l'anàlisi dels potencials riscos penals a través d'un projecte de Responsabilitat Penal de les Persones Jurídiques, tant a la matriu com a les filials.
2. Integritat: codis i reglaments interns de conducta, referits al conjunt d'activitats orientades a vetllar per l'ús de bones

pràctiques a l'Entitat, especialment les establertes en els codis d'ètica:

- Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank.
 - Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors de CaixaBank.
 - Codi de Conducta Telemàtica.
3. Prevenció de Blanqueig de Capitals, a través d'una unitat específica, integrada a l'Àrea de Compliment Normatiu, que vetlla amb dedicació exclusiva pel compliment de les obligacions en aquesta matèria de l'Entitat, tal com es detalla en el punt 2.2.

Comitè de Reputació Corporativa

CaixaBank, amb l'objectiu d'impulsar les polítiques i iniciatives en matèria de responsabilitat corporativa, disposa del Comitè de Reputació Corporativa, el qual està vinculat al Comitè de Direcció a través del seu president.

Les funcions del Comitè de Reputació Corporativa són:

- Identificar les oportunitats i riscos reputacionals existents i futurs i fer-ne un seguiment i gestionar-los.
- Col·laborar amb el Comitè de Direcció en la determinació de la política i les línies estratègiques de la gestió reputacional.
- Establir mesures de control i gestió en matèria de responsabilitat.
- Seleccionar i revisar els indicadors numèrics clau de responsabilitat.
- Revisar i aprovar els programes de Reputació Corporativa.

► Més informació

Nou procediment intern per avaluar els riscos socials i ambientals en operacions sindicades

Medi ambient

Aquesta secció cobreix els Principis 7, 8 i 9 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

CaixaBank entén que la crisi energètica mundial i el canvi climàtic són reptes que plantegen tant riscos com oportunitats.

En aquest sentit, i el 2011, ha continuat amb la seva aposta pel finançament de projectes per fomentar l'ús de les energies renovables i ha avançat en la introducció de criteris ambientals i socials en la seva política de finançament i inversió.

Sostenibilitat en l'activitat financera

La política de finançament de l'Entitat considera les implicacions socials i ambientals de les seves operacions, tant amb relació als criteris d'avaluació del risc dels projectes finançables com respecte als tipus de projectes que finança.

CaixaBank, com a signant dels Principis d'Equador des de l'any 2007, ha assumit un compromís integral amb el finançament responsable. Per això, l'aprovació dels projectes de finançament

amb una inversió global superior als 10 milions de dòlars requereix una avaluació prèvia positiva, que incorpori factors socials i mediambientals en l'anàlisi, segons els estàndards establerts per la Corporació Financera Internacional (CFI).

► Més informació

Al llarg de l'any 2011, CaixaBank ha finançat 30 projectes, amb una inversió total de més de 5.423 milions d'euros. D'aquests, 1 projecte es va classificar com de tipus A i 22 van ser qualificats com de tipus B. Finalment, 7 es van classificar com de tipus C, és a dir, projectes amb impactes socials o ambientals mínims o inexistents.

El 2011, i com a part del seu compromís amb l'entorn, CaixaBank ha posat en marxa un procediment intern per avaluar els riscos socials i ambientals en aquelles operacions sindicades superiors a set milions d'euros que tinguin com a finalitat la inversió. En aquest marc, s'han finançat 17 operacions, amb una inversió de 756 milions d'euros, 1 de les quals va ser classificada de tipus B, mentre que les restants van ser considerades com de tipus C.

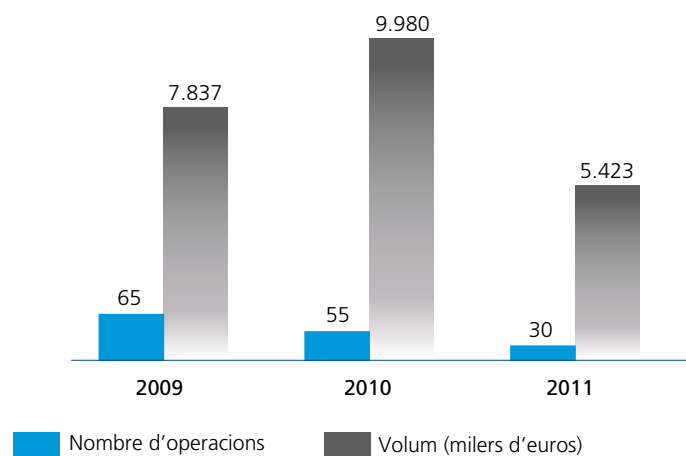
Canvi climàtic

El medi ambient té implicacions socials i econòmiques, tant en l'activitat de CaixaBank com en les del seu entorn, i constitueix una font de riscos, que han de ser gestionats, a més de ser l'origen de noves oportunitats de negoci.

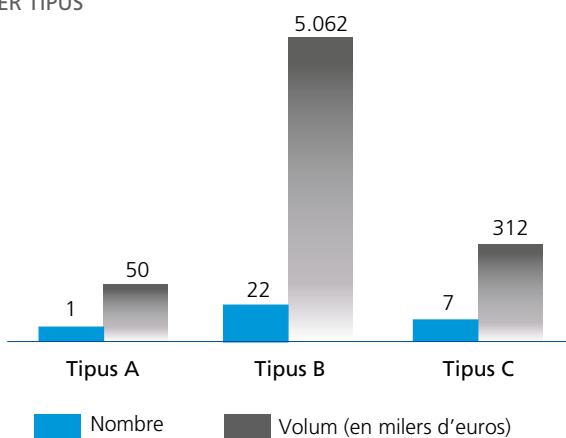
El Servei d'Estudis del Grup "la Caixa" ha publicat un estudi sobre canvi climàtic i política econòmica.

► Accés a l'estudi «El canvi climàtic: anàlisi i política econòmica. Una introducció.»

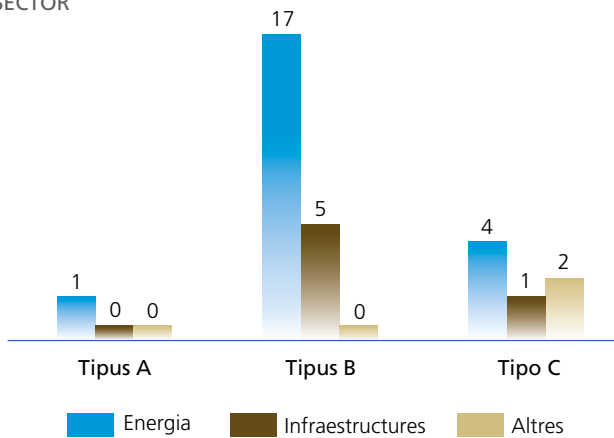
Operacions de *project finance* subjectes als Principis d'Equador el 2011



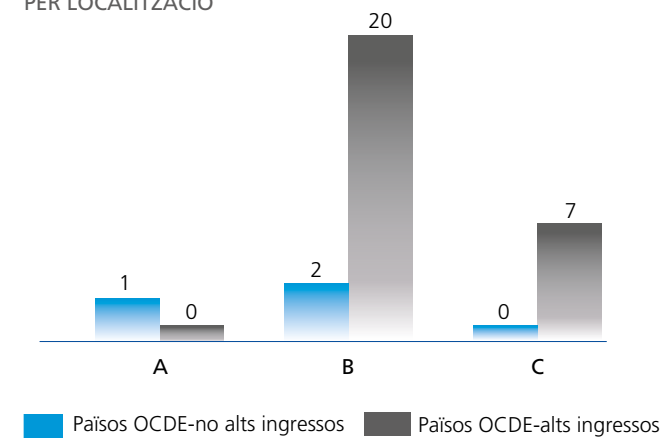
PER TIPUS



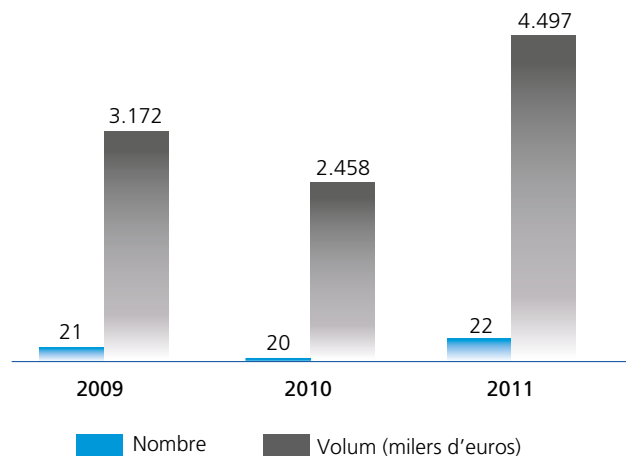
PER SECTOR



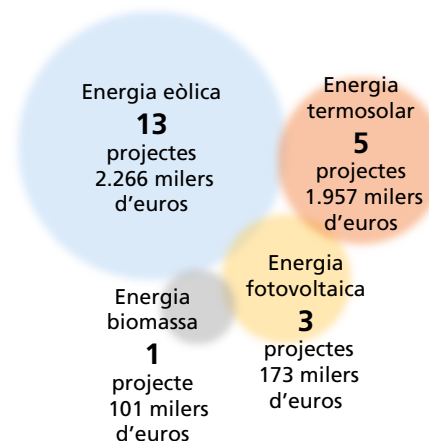
PER LOCALITZACIÓ



Operacions relacionades amb energies renovables



Operacions relacionades amb energies renovables per tipus



CaixaBank considera que una de les vies per aconseguir una major sostenibilitat ambiental a llarg termini és el finançament de projectes respectuosos amb l'entorn i d'aquells que impulsin el desenvolupament de les energies renovables.

El 2011, CaixaBank ha participat en 22 operacions relacionades amb les energies renovables, amb un import global de 4.497 milers d'euros, en solitari o amb altres entitats. Aquests projectes han suposat la generació de 2.595,4 MWh.

Tanmateix, ha finançat dues operacions de *leasing* de plantes fotovoltaïques, amb un import que supera els 400.000 euros, i s'han constituït 6 operacions inscrites dins el conveni per al finançament de projectes relacionats amb el medi ambient i la millora ambiental de l'Institut Català de l'Energia amb un import de 168.987 euros.

Inversió Socialment Responsable (ISR)

Aquesta secció cobreix els Principis 1, 2 i 9 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

La Inversió Socialment Responsable (ISR) permet conjuminar sostenibilitat i rendibilitat mitjançant la integració de criteris de responsabilitat social i ambiental i de govern corporatiu en la preselecció dels components de la cartera d'inversió. Per això, CaixaBank considera la ISR com una eina fonamental per impulsar el desenvolupament sostenible i treballa per incrementar la seva presència en el mercat espanyol.

En aquest marc, CaixaBank té la ferma determinació de convertir-se en un actor principal en l'àmbit de la ISR, i ho fa per diverses raons:

- Respon al seu compromís amb la societat i a la integració de la seva política de Responsabilitat Social Corporativa dins del negoci.
- És una oportunitat de negoci i una alternativa més en la seva oferta de productes d'inversió, ja que aquest tipus de productes generen un valor afegit per als inversors a llarg termini.

- Satisfà les necessitats d'inversió dels clients que, en els darrers anys, manifesten una sensibilitat creixent respecte a les inversions socialment responsables.

Gestió del Fons de Pensions dels empleats de CaixaBank

A CaixaBank, el Fons de Pensions dels empleats està adherit als Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides (UNPRI) des del 2008, i gestiona tota la seva cartera d'acord amb aquests principis. A 31 de desembre de 2011, tenia invertit un total de 75,841 milions d'euros en fons socialment responsables, la qual cosa representa un 3% del total invertit i un 8,5% del total de la renda variable.

També és signatària dels UNPRI, des de l'any 2009, VidaCaixa, la companyia dedicada a la comercialització d'assegurances de vida i la gestió de plans de pensions de VidaCaixa Grup, integrat a CaixaBank. Així, VidaCaixa ha adoptat aquests principis com a guia per a totes les seves inversions, tant d'assegurances d'estalvi com dels plans de pensions individuals i col·lectius gestionats.

► [Més informació sobre els PRI](#)

Els UNPRI serveixen com a guia per a la selecció d'actius i el bon govern del Fons de Pensions dels empleats

VidaCaixa està adherida als UNPRI des de l'any 2009

CaixaBank promou la ISR a través de la comercialització de productes com el MicroBank Fons Ètic o la difusió als clients de banca privada

A 31 de desembre de 2011, MicroBank Fons Ètic disposava d'un patrimoni de gairebé 4,3 milions d'euros i un total de 959 partícpis

Promoció de la ISR

El 2011, del total del capital gestionat a Espanya sota criteris ISR, la inversió institucional suposava el 99%, segons l'«Observatori de la Inversió Responsable 2011», publicat per l'Institut d'Innovació Social d'ESADE. La major part d'aquesta inversió corresponia als fons de pensions d'ocupació.

Segons el mateix informe, «els fons d'inversió socialment responsables en el mercat *retail* domiciliats i gestionats a Espanya només representen un 1% del capital gestionat sota criteris ISR, una quantitat molt inferior a la d'altres països europeus com el Regne Unit, França, Holanda, Noruega, Suècia, Dinamarca o Itàlia».

► Accés a l'«Observatori de la Inversió Responsable 2011»

En aquest marc, CaixaBank treballa per potenciar el pes de la ISR particular a Espanya. Amb la col·laboració d'InverCaixa i de Banca Privada, ha impulsat la comercialització del MicroBank Fons Ètic, que aplica criteris ètics, socials i ambientals en l'elecció dels actius de la seva cartera, així com del SAM Sustainable Climate, centrat en empreses dedicades a la mitigació i prevenció del canvi climàtic.

Així mateix, CaixaBank ha difós i promogut la ISR entre els seus clients de Banca Privada a través d'articles informatius publicats a *Autor*, la revista que edita Banca Privada per a aquest col·lectiu de clients.

MicroBank Fons Ètic

Creat el 2010, MicroBank Fons Ètic és un fons d'inversió ètic i solidari que inverteix en renda variable, renda fixa corporativa i pública a nivell global i que, en la selecció dels actius de la cartera, incorpora no solament exigències financeres, sinó també criteris ètics, socials i ambientals.

Per això, disposa d'una Comissió Ètica formada per experts independents que, a títol gratuït, avalua i determina els valors que compleixen aquests criteris. Posteriorment, el Comitè de Distribució d'Actius, Renda Fixa i Variable d'InverCaixa, la gestora de fons de CaixaBank, selecciona els actius amb millors perspectives, sempre respectant la vocació inversora del fons.

La Comissió Ètica estableix uns criteris d'exclusió (*negative screening*) i uns de valoratius (*positive screening*) en la seva anàlisi dels valors ètics i responsables de les companyies. En aquest sentit, compta amb la col·laboració de l'agència EIRIS (*Ethical Investment Research Service*), que avalua el compromís i l'actuació de les empreses amb relació al bon govern corporatiu, el medi ambient, els drets humans i el compromís amb els grups d'interès.

A més, el fons exclou de l'univers de valors aptes per a la inversió aquelles empreses l'actuació de les quals vulnera els drets humans fonamentals i, especialment, els de la infància, així com les companyies que vulneren el Codi Farmacèutic i/o el Codi Internacional de Llet Infantil al Tercer Món. Tampoc no s'inclouen com a inversions potencials aquelles companyies que exploten centrals nuclears o que fabriquen, venen i/o distribueixen tabac, ni les empreses que fabriquen o distribueixen armament.

MicroBank Fons Ètic

	2011
Nre. total de partícpis	959
Volum total (en euros)	4.296.220

El Fons SAM Sustainable Climate, que aposta per les energies renovables, complementa l'oferta d'ISR de CaixaBank

El fons té també un vessant solidari; InverCaixa cedeix un 25% de la comissió de gestió a les ONG i entitats sense ànim de lucre que designin els partícips. El 2011 han estat Intermón Oxfam, Creu Roja Espanyola, Metges Sense Fronteres, Càritas Espanyola, Federació Espanyola per a la Lluita contra l'Esclerosi Múltiple, Alboan i Fundació Entreculturas. Així mateix, la Fundació "la Caixa" aporta, de forma anual, un import equivalent a un projecte de cooperació internacional. A aquest efecte, existeix una Comissió de Suport de caràcter solidari, formada per membres de l'Obra Social "la Caixa", d'InverCaixa i de la Comissió Ètica, que designa el projecte beneficiari. El 2011, l'import cedit als projectes ha pujat a més de 16.111 euros.

InverCaixa va definir com un dels seus objectius per al 2011 incrementar el patrimoni del MicroBank Fons Ètic. Amb aquesta finalitat, s'han dut a terme diverses accions per impulsar la seva comercialització, i s'ha aconseguit la captació d'1,2 milions d'euros nets, malgrat el difícil context de mercat en què, des de l'inici de la crisi financera el 2007, els fons d'inversió han patit importants fugues de patrimoni i partícips. A 31 de desembre de 2011, el MicroBank Fons Ètic disposava d'un patrimoni de més de 4,29 milions d'euros i un total de 959 partícips.

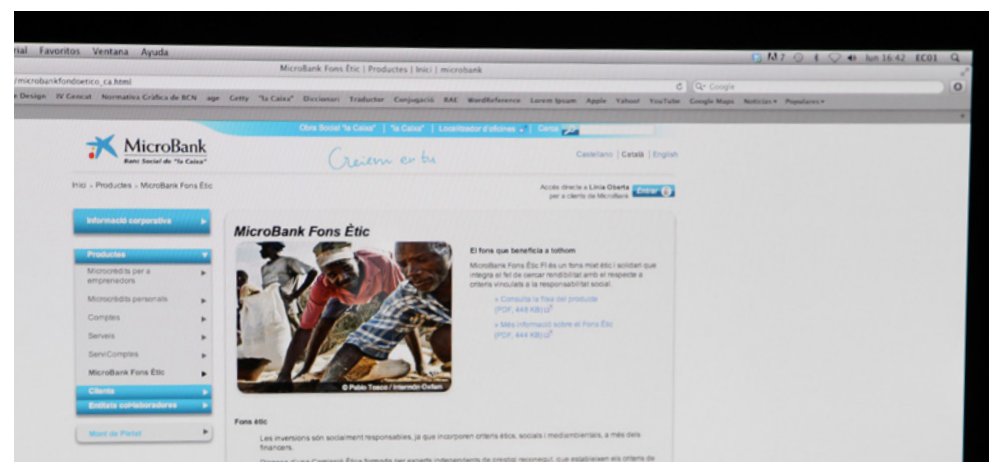
Fons SAM Sustainable Climate

Amb la voluntat de donar resposta a la creixent demanda per part dels clients d'una oferta més àmplia de fons d'inversió que conjuminin rendibilitat amb la Responsabilitat Social Corporativa, CaixaBank comercialitza des del 2010 el fons SAM Sustainable Climate, que aposta per les energies renovables i se centra en la lluita contra el canvi climàtic, una orientació que s'alinea amb el compromís sostenible de l'Entitat.

Es tracta d'un fons d'inversió de renda variable que inverteix en empreses d'arreu del món que ofereixen tecnologies, productes o serveis que redueixen, alenteixen o contribueixen

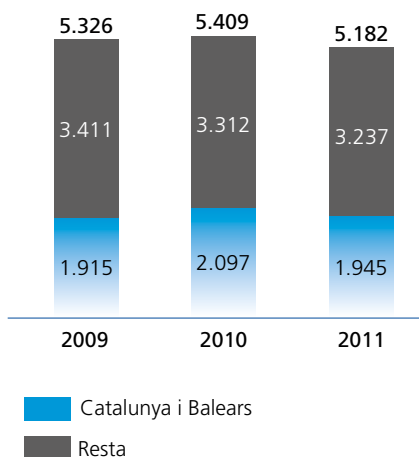
a alleujar les conseqüències del canvi climàtic. La gestora del fons és Sustainable Asset Management (SAM), una entitat especialitzada en sostenibilitat que s'encarrega de l'elaboració dels índexs Dow Jones Sustainability, de referència en la indústria i en l'àmbit de la sostenibilitat.

D'altra banda, CaixaBank comercialitza també el BGF New Energy, un fons de renda variable gestionat per BlackRock que inverteix almenys el 70% de la seva cartera en empreses relacionades amb el món de les energies alternatives i les renovables. Al final de l'any 2011, el fons disposa d'un patrimoni de 338.000 euros i unes aportacions de més de 178.000 euros.



La gran capil·laritat de la xarxa permet un servei d'assessorament personalitzat i de qualitat

Distribució geogràfica de la xarxa d'oficines



3.4 Recursos

Aquesta secció cobreix els Principis 1, 2, 3, 4, 5, 6 i 10 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

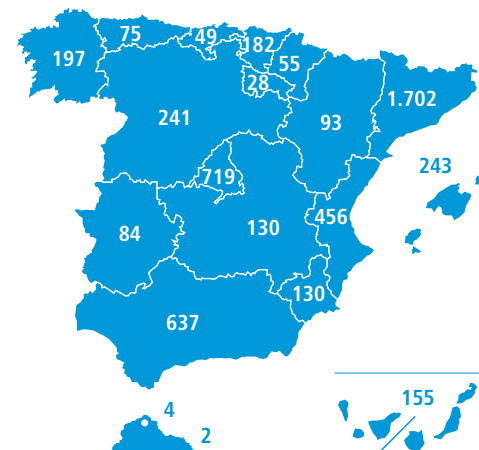
Per a la realització de la seva activitat, CaixaBank disposa de la més àmplia xarxa d'oficines del sector bancari espanyol amb una gran capil·laritat al territori, que facilita un assessorament personalitzat per part dels seus gairebé 25.000 professionals. A aquests recursos de qualitat, cal afegir-hi els proveïdors de CaixaBank que garanteixen l'eficiència i la gestió responsable en tota la cadena de valor.

Tanmateix, i malgrat que CaixaBank, com a grup bancari, no té un impacte significatiu sobre el medi ambient, l'Entitat treballa per maximitzar l'eficiència en l'ús dels recursos naturals.

Xarxa comercial

L'estratègia de desenvolupament bancari de CaixaBank es fonamenta en un sistema de distribució extensiu, per mitjà d'una àmplia xarxa d'oficines, instrument bàsic de relació i proximitat amb el client, reforçat amb el desenvolupament de canals complementaris.

Oficines



Oficines a Espanya	5.182
Oficines internacionals	14
<i>Sucursals estrangeres</i>	3
<i>Oficines de representació</i>	11

A finals del 2011, CaixaBank disposa de 5.196 oficines, de les quals 5.182 estan situades dins del territori espanyol.

Referent a això, i amb relació al 2010, la reducció en el nombre d'oficines es deu, principalment, a la integració de la major part d'oficines de Caixa Girona,

deguda a la seva estreta proximitat amb oficines de la xarxa de CaixaBank. Així mateix, s'ha continuat amb el procés de racionalització de la xarxa, que ha implicat la integració d'algunes oficines petites, sempre mirant d'assegurar el millor servei possible per als clients de l'Entitat i la recol·locació dels empleats.

CaixaBank és l'entitat líder per nombre d'oficines

Cal destacar que CaixaBank manté una posició de lideratge a la seva zona tradicional d'actuació, Catalunya i Balears, amb 1.945 oficines i, al mateix temps, també és una de les entitats amb més arrelament en altres comunitats autònomes com són Madrid, Andalusia i el País Valencià. CaixaBank, amb la seva

xarxa extensiva, continua sent l'entitat líder del sector financer espanyol per nombre d'oficines, amb una quota de mercat del 12,8%.

D'altra banda, la xarxa d'oficines de CaixaBank disposa de centres especialitzats per donar resposta als

clients dels negocis de banca corporativa, banca d'empresa i banca privada.

A nivell internacional, disposa de 3 sucursals operatives (Varsòvia, Bucarest i Casablanca) i 11 oficines de representació.



CaixaBank ha ocupat el tercer lloc en el rànding de millors entitats financeres per treballar, segons Merco Persones 2011

Recursos Humans

El Grup té un equip format per prop de 27.000 empleats, amb un alt nivell de formació i motivació per oferir el millor servei possible, d'acord amb els valors de lideratge, confiança i compromís social.

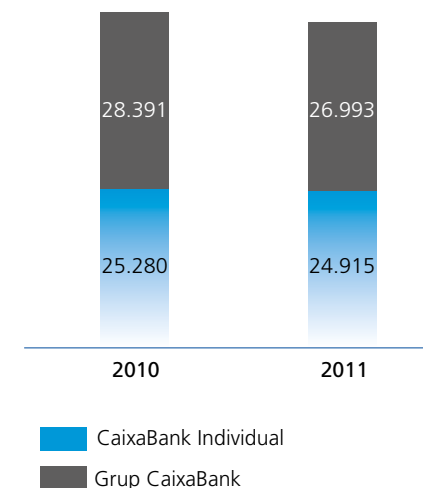
CaixaBank aposta per oferir una feina de qualitat, que estimuli el desenvolupament professional dels professionals que treballen a l'Entitat. El 2011, i amb relació a l'evolució de la plantilla, cal destacar que, arran de la reorganització del Grup "la Caixa", s'ha treballat per incorporar a CaixaBank les persones procedents de Criteria CaixaCorp i les de Bankpime, a conseqüència de l'adquisició del seu negoci bancari.

Així mateix, s'ha gestionat, a la matriu, el Pla de Jubilacions Parcial i Prejubilacions, vigent per al 2011, que ha representat un 84% de les baixes de l'any.

Referent a això, en relació amb l'evolució de la plantilla del Grup, també cal assenyalar que, el 2011, s'ha dut a terme un descens en el nombre d'empleats, principalment a causa de diverses operacions societàries, que inclouen la venda del 51% de SILK a IBM, i dins el grup assegurador, la venda del 50% de SegurCaixa Adeslas a Mutua Madrileña i del 47% de GDS Correduría de Seguros a AON.

► Més informació sobre Recursos Humans en l'apartat 3.5 «Empleats»

Nombre d'empleats



El nou portal de compres CaixaExchange facilitarà la gestió dels proveïdors i la transparència dels processos

El 2011, PromoCaixa ha realitzat 7 auditories a proveïdors situats a països del Tercer Món

Proveïdors

CaixaBank fa extensiu als seus proveïdors el seu compromís amb la responsabilitat corporativa i la sostenibilitat. I, com la resta d'empreses del Grup "la Caixa", inclou en els seus contractes una clàusula d'acceptació obligatòria en la qual els proveïdors accepten conèixer i respectar els Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

La gestió responsable de la cadena de valor garanteix la transparència i el rigor en la relació amb els proveïdors. Així mateix, l'aposta per la sostenibilitat afavoreix la millora de l'eficiència i la racionalització de costos.

El 2011, CaixaBank ha creat el nou portal de compres CaixaExchange, en el marc d'un pla per a la gestió de les compres. Aquest nou portal agilitza els processos de presentació de credencials i d'altra documentació necessària per part dels potencials proveïdors, i garanteix la màxima transparència en les contractacions, que es canalitzen a través de subhasta i peticions d'ofertes. Es preveu la implantació progressiva d'aquest

portal en totes les empreses del Grup "la Caixa" a partir del 2012.

A més, s'ha potenciat la factura electrònica, que augmenta l'eficiència en l'operativa de facturació dels proveïdors i contribueix a la millora del medi ambient, a través de l'eliminació del paper. Així mateix, s'han incrementat les sinergies entre les empreses, com a conseqüència de l'aposta per l'autofacturació, que permet als proveïdors reduir els seus costos de generació i gestió de factures, i també redueix els costos de gestió i validació per part de CaixaBank.

Cal destacar que, durant el 2011, PromoCaixa, l'empresa filial de CaixaBank que gestiona el material promocional, ha dut a terme 7 auditories a proveïdors situats en països del Tercer Món que fabriquen productes exclusius per a CaixaBank. En 5 d'aquestes auditories es van detectar anomalies, que van ser rectificades *a posteriori*. A més, PromoCaixa ha inclòs la sol·licitud dels certificats mediambientals, laborals i el compliment del Pacte Mundial dins del circuit d'alta d'un proveïdor nou, complint així un dels reptes plantejats per l'empresa filial per a aquest any.



El 2011, CaixaBank ha renovat les certificacions ISO 14001 i EMAS 1221/2009

El 2011, el consum elèctric de CaixaBank s'ha reduït en un 3,5%

Recursos naturals i gestió ambiental

El compromís amb el respecte i la protecció de l'entorn és la base de la gestió ambiental del Grup, tant de CaixaBank com de les seves empreses filials, i s'integra en la gestió del negoci, el seus projectes, productes i serveis. D'altra banda, CaixaBank tracta de fer extensiu aquest compromís a tots els seus grups d'interès: accionistes, clients, empleats, proveïdors i a la societat en general.

Com a grup financer, l'activitat i les infraestructures de CaixaBank no tenen un impacte directe rellevant sobre el medi ambient. Tot i així, l'Entitat treballa per minimitzar-lo i contribuir d'aquesta manera a una economia més eficient en l'ús dels recursos naturals.

En aquest sentit, el focus de la seva gestió ambiental se centra en l'adopció de mesures que incrementin la seva eficiència energètica, minimitzin el consum de recursos naturals i la generació de residus i fomentin el reciclatge. Així mateix, posa èmfasi en la promoció, entre els empleats i les empreses filials, de comportaments alineats amb aquesta voluntat de cura de l'entorn.

La política ambiental de CaixaBank, gestionada pel seu Comitè de Medi Ambient, és avalada per la certificació

de la norma ISO 14001 i el reglament europeu 1221/2009 EMAS, que es revaliden anualment. Així mateix, les oficines de la xarxa territorial (Catalunya) ostenten el distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental des de l'any 2006, que ha estat renovat fins al 2012.

► **Més informació sobre la gestió ambiental de CaixaBank en el punt 3.3 Medi Ambient**

Iniciatives desenvolupades per disminuir l'impacte ambiental

Energia elèctrica

CaixaBank, com a part del seu compromís amb l'entorn, treballa per reduir el consum d'energia i el nivell d'emissions de gasos d'efecte hivernacle associades.

Al llarg del 2011, amb l'objectiu de millorar l'eficiència en el consum i de fomentar la sensibilització de la plantilla, s'han dut a terme diverses iniciatives que han permès aconseguir un estalvi de més de 3,5 milions de kWh. Entre aquestes iniciatives destaquen:

- Campanya de substitució dels PC's de la xarxa territorial per d'altres amb nivells d'eficiència energètica superiors.
- Increment de la freqüència d'hibernació dels equips informàtics, que ha passat de realitzar-se els caps de setmana a fer-se amb una freqüència diària. També s'apaguen els perifèrics associats.

- Retirada, a la xarxa territorial, de 1.800 equips de treball ociosos.

Així mateix, i entre altres mesures, s'ha ampliat en 25 noves oficines, fins a arribar a les 1.925, la instal·lació de l'anomenat «interruptor únic», que garanteix l'apagament dels subministraments quan els empleats abandonen les oficines, la qual cosa ha suposat un estalvi de 50.000 kWh. D'altra banda, ha finalitzat la campanya d'instal·lació de lluminàries més eficients per a les zones d'il·luminació permanent, i que ha comportat la substitució de 17.000 fluorescents per ecotubs, amb un estalvi de 2,5 milions de kWh anuals.

El 2011, l'estalvi total en el consum elèctric de CaixaBank ha assolit els 6,3 milions de kWh, que representen una reducció del 3,5% respecte l'any anterior.

Energia elèctrica verda

Gas Natural Fenosa, el proveïdor de CaixaBank, s'ha compromès a certificar que el 100% de l'energia subministrada a CaixaBank el 2011 va procedir de fonts renovables o de cogeneració. Aquest subministrament ha suposat el 98,2% del consum elèctric total de CaixaBank.

Indicadors de l'impacte ambiental directe de CaixaBank

	2010	2011
Energia (consum directe desglossat per fonts primàries) (GJ)		
Energia elèctrica consumida	675.991	653.202
<i>Energia elèctrica certificada, provinent de fonts renovables o cogeneració</i>	80,7%	98,2% ⁽¹⁾
Energia elèctrica consumida per empleat	26,57	26,72
Gasoil (GJ)		
Gasoil consumit	3.799	6.211
Emissions directes de CO₂ (TnCO₂)		
Emissions CO ₂ per consum de gasoil	281,51	460,2
Emissions CO ₂ per consum elèctric	64.594,68	62.961,42
Emissions de CO ₂ evitades per la compra d'energia verda	(52.232,45)	(61.802,93)
Emissions de CO ₂ no compensades	12.362,23	1.158,49
Total emissions directes de CO₂	64.876,19	63.421,62
Total emissions directes CO₂ després de compensació d'energia elèctrica verda	12.643,74	1.618,69
Emissions indirectes de CO₂ (Tn CO₂/km) ⁽²⁾		
Total km recorreguts en viatges corporatius	17.892.906	21.310.713
Viatges d'avió	14.516.337	16.097.176
Viatges amb tren	3.121.747	4.856.487
Viatges amb vehicle (d'empresa/llogat)	254.822	357.050
Emissions indirectes de CO₂	1.912,48	2.262,68
Emissions indirectes de CO ₂ per empleat	0,076	0,090
Total emissions de CO₂ (TnCO₂)		
Total emissions de CO₂ (directes i indirectes)	66.788,67	65.684,3
Total emissions de CO₂ després de compensació per compra d'energia elèctrica verda	14.556,22	3.881,37

(1) Dades provisionals facilitades per Gas Natural Fenosa.

(2) Emissions calculades segons els factors publicats per DEFRA el juny de 2011.

Transport

El 2011, CaixaBank ha continuat treballant per racionalitzar els costos econòmics i ambientals del transport. Amb aquest objectiu, disposa de sistemes de videoconferència, que permeten reduir el nombre de viatges necessaris. Això no obstant, el nombre de quilòmetres recorreguts ha estat superior al de l'any anterior. Referent a això, cal destacar que s'han celebrat nombrosos *road shows* i trobades presencials amb l'objectiu de donar a conèixer i comunicar la reorganització del Grup "la Caixa" als grups d'interès.

També el 2011, CaixaBank ha compensat les emissions de CO₂ derivades de la celebració de la seva Convenció Anual de Directius amb la participació en un projecte d'energia eòlica a Gujarat (Índia).

Paper i recollida de residus

CaixaBank treballa per promoure un consum eficient de paper. Per això, aposta per l'ús del paper reciclat, que suposa un 99% del consum total de l'Entitat.

Així mateix, i al llarg de l'any 2011, s'ha incrementat el nombre d'àrees implicades en el projecte paperless que, mitjançant la retirada de les papereres i l'ampliació dels contenidors per a la recollida selectiva de residus, pretén millorar el reciclatge del paper, a més d'aconseguir una reducció del seu consum. Així, s'ha aconseguit un increment del 69% en la quantitat de paper i cartró recollits, que ha passat de 134.392 quilos a 229.198.

D'altra banda, en l'àmbit de la xarxa d'oficines, s'ha habilitat la generació de documents digitals, tant per arxivar-los

com per enviar-los. Gràcies a aquesta opció es poden reduir els costos d'impressió i manipulació de paper i els residus generats, contribuint així a la protecció de l'entorn i a una major eficiència de costos per a CaixaBank.

Formació i sensibilització

Amb l'objectiu d'estendre el compromís ambiental al seu entorn, CaixaBank ha dut a terme diverses accions de sensibilització entre la plantilla, els clients i els proveïdors.

En aquest sentit, els professionals de CaixaBank tenen un paper fonamental en la política ambiental de l'Entitat, ja que són ells els qui, amb la seva implicació, fan possible la implantació de millores en la gestió ambiental.

Entre les iniciatives de sensibilització adreçades als empleats que s'han posat en marxa el 2011 destaquen, entre d'altres: la notificació trimestral dels consums de subministraments a les oficines de la xarxa territorial; la implantació d'una bústia de suggeriments; la realització de visites o el contacte telefònic a 125 oficines el consum elèctric de les quals s'ha

El 2011, gràcies al servei de correspondència personalitzada, s'han deixat d'enviar més de 209 milions de comunicats

Paper

Total paper consumit (kg)	1.703.400	1.706.983
Variació en el consum de paper (%)	(5,20)	0,2
Total paper consumit per empleat (kg)	67	69
Percentatge de paper reciclat sobre total consumit (%)	99,12	99,09

incrementat o ha estat superior a la mitjana; la comprovació, mitjançant 2.500 visites fora de l'horari laboral, de l'efectiu apagament dels equips elèctrics, d'il·luminació i de climatització de les oficines; la implantació d'una eina per calcular el CO₂ dels actes organitzats i facilitar-ne la compensació, o la creació d'una pàgina web específica de medi ambient.

D'altra banda, i per als clients del Grup, s'ha incorporat als caixers automàtics l'opció de «veure saldo i no imprimir comprovant», amb l'objectiu que puguin participar en la cura de l'entorn.

Així mateix, disposen del servei de correspondència *online*, que substitueix els enviaments en paper. A finals del 2011, aquest servei, posat en marxa el 2005, tenia més de 3,8 milions de contractes, fet que ha evitat l'enviament de més de 209 milions de comunicats.

En relació amb els proveïdors, cal assenyalar que en la documentació necessària perquè puguin participar en subhastes s'ha d'indicar si tenen o no una certificació ambiental. En aquest sentit, CaixaBank disposa d'una base de dades amb els proveïdors que en tenen per a volums de negoci superior a

200.000 euros anuals. Així mateix, i per als proveïdors en general, es fan servir els qüestionaris del Manual de Compra Verda, així com el qüestionari específic per als articles de tinta (cartutxos i similars). En aquest sentit, són els mateixos proveïdors els qui informen l'Entitat dels seus processos de fabricació, certificacions, reciclatge i materials, entre altres temes.

Espai EcoCaixa

CaixaBank treballa també per fomentar pràctiques més sostenibles entre la societat. Per això, disposa de l'espai EcoCaixa a la seva pàgina web, on posa a disposició del públic en general diferents consells relacionats, i també algunes de les iniciatives de l'Entitat en matèria ambiental.

► [Accés a EcoCaixa](#)

Impuls al rènting de cotxes elèctrics i híbrids

CaixaRenting impulsa des de fa anys la comercialització d'automòbils de consum eficient. Per fer-ho, disposa d'un programa d'ajudes per a aquelles empreses i administracions que contractin flotes de cotxes ecològics o de baixes emissions, ja siguin elèctrics o híbrids. Durant l'any 2011, l'empresa, que col·labora amb el programa «Estalvia Energia» de l'Institut per a la Diversificació i l'Estalvi

de l'Energia (IDEA), ha realitzat també diverses campanyes i presentacions de vehicles d'aquesta mena a clients per tal de promoure'n el coneixement i l'ús.

A finals del 2011, el 60% dels vehicles inclosos en la seva oferta emeten baixes emissions de CO₂. El 2012, es preveu mantenir l'oferta de cotxes híbrids i afegir-hi cotxes elèctrics.

Ecotendències, una nova plataforma de divulgació per a les tendències ambientals

El compromís amb l'entorn és un factor comú a tot el Grup "la Caixa". Així, l'Obra Social "la Caixa" disposa de nombrosos programes mediambientals i, el 2011, ha posat en marxa Ecotendències, un nou espai de divulgació, reflexió i debat sobre els reptes ambientals actuals i futurs.

► [Més informació](#)

CaixaBank ha rebut el premi a la «Millor Iniciativa a favor dels Minoritaris» de l'AEMEC

3.5 Aportació de valor als grups d'interès

CaixaBank desenvolupa la seva activitat amb l'objectiu de crear valor econòmic, alhora que aporta valor per als seus grups d'interès, donant així resposta a les seves necessitats i expectatives.

Accionistes

Aquesta secció cobreix el Principi 1 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Un dels compromisos de CaixaBank és la creació de valor per als seus accionistes, oferint-los una remuneració atractiva i mantenint iniciatives com les reunions corporatives, els cursos de formació en borsa, els avantatges per als accionistes o el Comitè Consultiu.

CaixaBank és una de les empreses del sector financer espanyol més actives a l'hora de mantenir un diàleg permanent amb els seus accionistes, amb l'objectiu de poder informar-los sobre l'evolució de la companyia, i també recollir els seus comentaris, opinions i suggeriments.

Remuneració a l'accionista. Política de dividends

La remuneració a l'accionista continua sent una de les prioritats més importants per a CaixaBank.

El 2011, cal destacar la posada en marxa del Programa Dividend/Acció CaixaBank, aprovat per la Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 12 de maig de 2011. El programa ofereix un nou esquema de retribució a l'accionista consistent en una ampliació de capital social amb càrrec a reserves procedents de beneficis no distribuïts, que permet als accionistes triar entre les següents tres opcions: rebre les accions emeses en l'ampliació de capital alliberada, rebre efectiu per la venda en el mercat dels drets d'assignació gratuïta o rebre efectiu com a conseqüència de la venda a CaixaBank dels drets assignats al preu prefixat per aquesta. Els accionistes poden combinar, si ho desitgen, qualsevol d'aquestes tres opcions.

Aquest programa, iniciat el mes de juliol de 2011 (0,051 euros per acció), va obtenir una gran acollida per part dels accionistes. El 95% dels accionistes van optar per rebre accions de la companyia, fet que demostra la confiança dels accionistes en el projecte CaixaBank.

Amb aquest programa va finalitzar la remuneració corresponent a l'exercici 2010, que va arribar als 0,311 euros bruts per acció, segons la taula següent.

La política de retribució als accionistes amb càrrec al 2011 manté pagaments trimestrals de caràcter ordinari per un import mínim de 0,231 euros bruts per acció.

Dividends	Euros/acció	Aprovació	Pagament
Càrrec a reserves	0,06	19-05-2010	01-03-2011
3r a compte 2010 ⁽¹⁾	0,08	02-12-2010	11-01-2011
2n a compte 2010	0,06	04-11-2010	01-12-2010
1r a compte 2010	0,06	29-07-2010	01-09-2010
Ampliació de capital alliberada	Euros/acció	Aprovació	Pagament
Dividend/Acció CaixaBank	0,051	12-05-2011	30-06-2011 ⁽²⁾

(1) Dividend extraordinari.

(2) Data d'inici de cotització dels drets d'assignació gratuïta. Els drets que es van vendre a la pròpia societat es van liquidar el 20 de juliol de 2011.

Tenint en compte la cotització de l'acció de 31 de desembre de 2011, aquest import suposa per als accionistes una rendibilitat del 6,1 %, entre les principals de l'Íbex 35.

El mes de setembre de 2011 es va efectuar el primer pagament, inscrit en el segon Programa Dividend/Acció CaixaBank, que va repetir l'èxit del programa anterior, amb un 98% d'accionistes que van optar per rebre accions de la companyia.

El 27 de desembre es va efectuar el pagament en efectiu del primer dividend a compte per un import de 0,06 euros per acció.

El Consell d'Administració del 15 de desembre va acordar el pagament del segon dividend a compte amb càrrec a resultats del 2011 per al 27 de març de 2012, per un import de 0,06 euros (bruts) per acció.

A més, és previst proposar a la Junta General d'Accionistes la implementació del Programa Dividend/Acció CaixaBank el juny de 2012.

Així, la remuneració corresponent al 2011, satisfeta o aprovada fins a finals d'any, va ser:



Dividends	Euros/acció	Aprovació	Pagament
2n a compte 2011	0,06	15-12-2011	27-03-2012
1r a compte 2011	0,06	17-11-2011	27-12-2011
Ampliació de capital alliberada	Euros/acció	Aprovació	Pagament
Dividend/Acció CaixaBank	0,06	12-05-2011	27-09-2011 ⁽¹⁾

(1) Data d'inici de cotització dels drets d'assignació gratuïta. Els drets que es van vendre a la pròpia societat es van liquidar el 18 d'octubre de 2011.

CaixaBank amb els seus accionistes: diàleg i proximitat

El 2011, CaixaBank ha aprofundit en la comunicació i la relació amb els seus accionistes, a través del programa «CaixaBank amb els seus Accionistes», que té com a objectiu assegurar la màxima transparència entre l'Entitat i el seu accionariat. A més, s'han centrat a comunicar i explicar als seus més de 350.000 accionistes tant la reorganització del Grup "la Caixa" com la transformació de Criteria en CaixaBank.

Aquestes iniciatives, que faciliten l'apropament, la comunicació i un contacte més fluid amb els accionistes, han merescut la concessió a CaixaBank del premi a la «Millor Iniciativa a favor dels Minoritaris» de l'Associació Espanyola d'Accionistes Minoritaris d'Empreses Cotitzades (AEMEC).

Comunicació de la reorganització del Grup "la Caixa"

Des que es va anunciar la reorganització del Grup "la Caixa" el 27 de gener de 2011 i fins que es va completar aquesta reorganització l'1 de juliol, CaixaBank va desenvolupar nombroses activitats d'informació a l'accionista amb l'objectiu de comunicar les implicacions d'aquesta

reorganització i la transformació de la societat:

- Reunions corporatives amb accionistes de diferents ciutats, per explicar els objectius de la reorganització del Grup "la Caixa" i la creació de CaixaBank.
- Cartes, *e-mails* i SMS sobre els moments clau de la reorganització. Entre els mesos de febrer i juny es van enviar més d'1 milió de cartes, 120.000 *e-mails* i 100.000 SMS.
- Actualització constant de la web corporativa www.CaixaBank.com per oferir als accionistes una àmplia documentació sobre l'operació i les implicacions per als accionistes o com participar en la Junta General d'Accionistes del 2011.

Iniciatives del programa «CaixaBank amb els seus Accionistes»

CaixaBank ha potenciat les iniciatives del programa a partir de quatre grans eixos: els canals de comunicació bilateral, l'Espai de l'Accionista a la web, iniciatives de formació i divulgació i el Programa Blau.

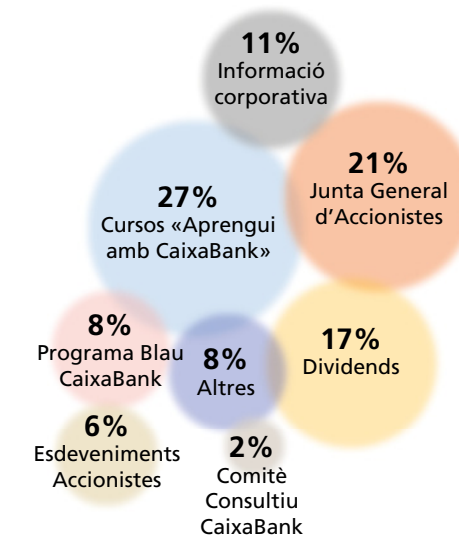
1. Comunicació bilateral amb l'accionista:

CaixaBank ha ampliat els canals de comunicació amb accionistes, exigits per la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), amb l'objectiu

de recollir les seves inquietuds i incorporar en les seves iniciatives qüestions que els seus accionistes considerin importants. Els canals creats per assegurar aquesta comunicació bilateral són:

- L'Oficina d'Atenció a l'Accionista a Barcelona, que ofereix una via directa per compartir dubtes, consultes o suggeriments.
- El Servei d'Atenció a l'Accionista, que disposa d'un correu electrònic, un telèfon i una adreça postal perquè puguin posar-se en contacte amb la companyia. Durant el 2011 s'han mantingut més de 5.400 interaccions amb els accionistes.
- Presentacions corporatives a les principals ciutats espanyoles a càrrec de l'equip directiu de CaixaBank. Durant el 2011, CaixaBank ha organitzat presentacions corporatives a Girona, Tarragona, Madrid, Palma de Mallorca, Tenerife, Gran Canària, Valladolid i Oviedo, amb la participació de més de 3.000 persones. Aquesta iniciativa continua sent valorada molt positivament pels accionistes, atès que els permet acostar-se a la direcció de la companyia, plantejar els seus dubtes i rebre informació actualitzada.
- El Comitè Consultiu d'Accionistes de CaixaBank, que s'ha reunit dues

Temàtica de les interaccions el 2011



El 2011, l'Espai de l'Accionista ha rebut més d'un milió de visites

vegades durant el 2011. Aquest Comitè, format per 17 membres i representatiu de la base accionarial de la companyia, integra, per tant, perfils i procedències molt diverses. El seu objectiu és millorar les accions i els canals de comunicació amb els accionistes a partir dels comentaris que rep. Durant la seva primera reunió de l'any, el Comitè va realitzar suggeriments sobre la manera de comunicar als accionistes la reorganització del Grup "la Caixa". En la segona, celebrada després de la renovació anual del Comitè, es va avaluar el nivell d'implementació dels suggeriments d'anteriors reunions, i es van dur a terme noves aportacions sobre el posicionament de CaixaBank i la informació que ofereix als seus accionistes.

- Participació en les fires Bolsalia (Madrid) i Borsadiner (Barcelona). CaixaBank ha disposat d'un estand, atès per membres de l'Equip de Relació amb els Accionistes, pel qual van passar més de 3.000 persones. A més, es van efectuar presentacions corporatives i activitats de formació en renda variable.
- La Junta General d'Accionistes, un acte en què qualsevol accionista pot exercir els seus drets de vot, rebre la informació legalment exigida i fer ús del torn de preguntes. En la Junta General de 2011 es va habilitar un espai per atendre els

accionistes de manera personalitzada i presentar-los totes les iniciatives i accions que l'Entitat organitza per a ells. Així mateix, la Junta va ser retransmesa a través de *webcast*, per tal que els accionistes tinguessin la possibilitat de veure l'acte en directe.

2. Informació rellevant: CaixaBank disposa d'un apartat específic dins de www.CaixaBank.com amb la informació de més interès per als seus accionistes. Es tracta de l'Espai de l'Accionista, que inclou les seccions següents:

- Informes sobre la companyia.
- Opinió dels analistes sobre CaixaBank.

- Informació sobre la política de dividendes i la Junta General d'Accionistes.
- Gràfics de cotitzacions amb la possibilitat de comparar amb índexs borsaris.
- Informació sobre els avantatges per als accionistes en el marc del Programa Blau CaixaBank.
- Informació sobre presentacions i actes divulgatius sobre sorteigs i concursos.

El 2011, l'Espai va rebre més d'un milió de visites.

CaixaBank també ha mantingut el seu Servei d'Informació a l'Accionista, que els permet subscriure's a la informació que



considerin més rellevant. A més, i de forma proactiva, els ha enviat altra informació del seu interès:

- La *Revista de l'Accionista*, publicació trimestral d'informació corporativa i d'interès per a l'accionista. El 2011 se n'han enviat tres números impresos (gener, abril i juliol) i un número *online* (novembre).
- *E-mails* i SMS informatius sobre concursos, participació en fires, pagament de dividend, ofertes i descomptes, entre d'altres.

3. Formació i divulgació: CaixaBank proporciona les eines i els continguts que ajuden els accionistes a aprofundir en els seus coneixements sobre els mercats financers i la conjuntura econòmica. Aquesta iniciativa es denomina «Aprengui amb CaixaBank», i inclou activitats com l'organització de cursos sobre temes borsaris, l'edició de guies i diccionaris amb continguts útils per als qui estan interessats a invertir en borsa, així com la col·laboració amb institucions educatives de primer nivell en l'àrea de finances i mercats. Tota aquesta informació, així com els materials i vídeos formatius, es troben disponibles per a la seva consulta a la pàgina web corporativa, www.CaixaBank.com.

Durant el 2011 s'han desenvolupat diversos «Cursos d'Introducció als Mercats de Valors», una iniciativa pionera entre les empreses de l'Íbex 35 que intenta respondre a la necessitat d'alguns accionistes d'adquirir coneixements bàsics en aquesta matèria. Els cursos tenen com a objectiu introduir els assistents en els mercats financers, les característiques de la contractació borsària i els principals mètodes de valoració d'accions. A més, el setembre de 2011 es va oferir a Madrid el primer curs d'«Anàlisi i conjuntura econòmica». En total, s'han desenvolupat 9 cursos a Barcelona, Bilbao, Lleida, Saragossa, Sevilla i Madrid, amb l'assistència de més de 500 persones.

4. Ofertes i descomptes emmarcats dins del Programa Blau CaixaBank:

aquest programa ofereix als accionistes de la companyia diferents avantatges, formació en renda variable i la possibilitat de participar en sorteigs i concursos. L'any 2011 s'han ampliat aquests avantatges, amb la inclusió de noves ofertes i descomptes en productes i serveis, i vinculats amb el programa multiEstrella de CaixaBank, sota la marca comercial "la Caixa". Entre els avantatges del programa destaquen:

- Targeta de l'accionista CaixaBank, gratuïta en qualsevol de les seves modalitats (dèbit, crèdit o

prepagament). La targeta porta associada descomptes i avantatges en empreses participades del Grup "la Caixa".

- Multiplicador de Punts Estrella en els programes Nòmina o Professional multiEstrella de "la Caixa".
- Informació i ofertes periòdiques per a accionistes en productes de tecnologia, viatges, alimentació, etc.
- Cursos específics en Borsa, Mercat i Macroeconomia.
- Invitació a diferents esdeveniments (Circuit de Catalunya, Club de Polo de Barcelona o Festival de Cap Roig).
- Participació en els concursos «CaixaBank vista pels seus accionistes» i «Visita a una empresa participada internacional de CaixaBank».

Inversors institucionals i analistes

El 2011 ha estat un any d'intensa activitat de comunicació amb inversors institucionals i analistes. En el primer semestre es van dur a terme diferents activitats amb l'objectiu de fer conèixer la reorganització del Grup "la Caixa" en aquest col·lectiu. Entre aquestes activitats, cal destacar una presentació que es va fer a la seu de l'Entitat, a la qual hi van assistir 29 analistes de forma presencial i que també va ser seguida per més de

CaixaBank duu a terme enquestes de satisfacció i estudis per conèixer la percepció dels clients sobre els seus serveis i introduir-hi millores

180 persones a través de la web. Amb el mateix objectiu, l'Alta Direcció de CaixaBank va realitzar durant tres setmanes un *roadshow* per les principals places financeres europees i nord-americanes, tot visitant diferents inversors institucionals.

Durant la resta de l'exercici, s'ha continuat amb les visites, a més de participar en conferències enfocades al sector bancari.

El 2011 CaixaBank també ha llançat un apartat a la web corporativa destinat a aquest col·lectiu que agrupa la informació del seu interès, com el calendari d'esdeveniments, les presentacions corporatives, conferències del sector, valoracions d'analistes i altres fets rellevants. Tanmateix, CaixaBank ha organitzat videoconferències trimestrals per a analistes i inversors institucionals en les quals poden fer consultes a l'equip de CaixaBank i es presenten els resultats del trimestre.

Clients

Aquesta secció cobreix els Principis 1, 2 i 10 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

CaixaBank aspira a oferir un servei de qualitat, basat en l'atenció personalitzada

i en una àmplia oferta de productes i serveis a disposició dels seus gairebé 10,4 milions de clients. Per fer-ho, disposa d'un equip de prop de 25.000 persones que treballa per maximitzar l'excel·lència en el servei.

Qualitat i atenció al client

Una de les prioritats de CaixaBank és la satisfacció dels clients a través de l'excel·lència en el servei. Per aconseguir-ho, manté un alt nivell d'exigència basat en la confiança, la proximitat, l'eficiència i la millora contínua.

Excel·lència en el servei

CaixaBank treballa de manera constant per aconseguir la màxima excel·lència en la seva activitat. Per això, és clau conèixer la percepció dels clients sobre la qualitat del servei que reben de l'Entitat. Amb aquest objectiu, es duen a terme diversos estudis de satisfacció que permeten obtenir un indicador intern, l'Índex de Servei Personalitzat (ISP), que mesura el nivell de satisfacció dels clients en relació amb el servei que reben. Els aspectes recollits en l'ISP inclouen el tracte o la disponibilitat, a més d'aprofundir en els pilars de l'activitat professional dels empleats, amb puntuacions sobre el coneixement dels productes, l'adaptació a les necessitats dels clients o la iniciativa

i proactivitat en l'oferta comercial, entre altres temes.

D'altra banda, es realitzen estudis sobre la satisfacció dels clients en relació amb els diferents canals a la seva disposició (xarxa de caixers automàtics, Línia Oberta o CaixaMòbil) i es consideren, a més, les especificitats dels diferents col·lectius de clients, com particulars o empreses, entre d'altres. L'objectiu és la millora contínua del servei, tant a través de les seves opinions com d'estudis independents de mercat.

Així mateix, es duen a terme enquestes a totes les oficines per obtenir dades sobre la qualitat dels serveis, els processos i les aplicacions internes. La seva finalitat és avaluar les principals unitats organitzatives de l'Entitat, i obtenir així un resultat sobre la satisfacció del client intern. Aquests resultats inclouen el nivell de qualitat percebut (basat en les respostes a les enquestes) i una mesura de la qualitat objectiva (basada en indicadors de nivell de servei avaluats de manera contínua). En aquest sentit, les preguntes més clàssiques de percepció i els indicadors objectius permeten concretar i assegurar l'efectivitat dels plans de millora.

El 2011 ha culminat el Pla de Millora de la Qualitat, que ha implicat tota la xarxa comercial de CaixaBank

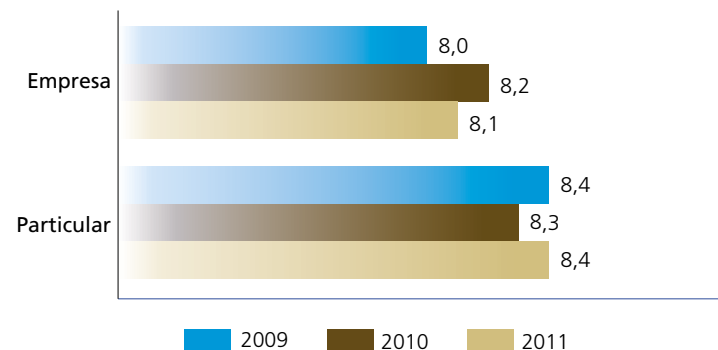
A més de les enquestes, telefòniques o per correu electrònic, s'ha fet un esforç remarcable per mesurar la qualitat de l'acció comercial de la xarxa d'oficines. En aquest sentit, s'han avaluat diferents campanyes i productes a través de la tècnica del *mystery shopper* (pseudocompres), que permet obtenir un indicador per observar com s'atén als potencials nous clients.

Millora contínua de la qualitat

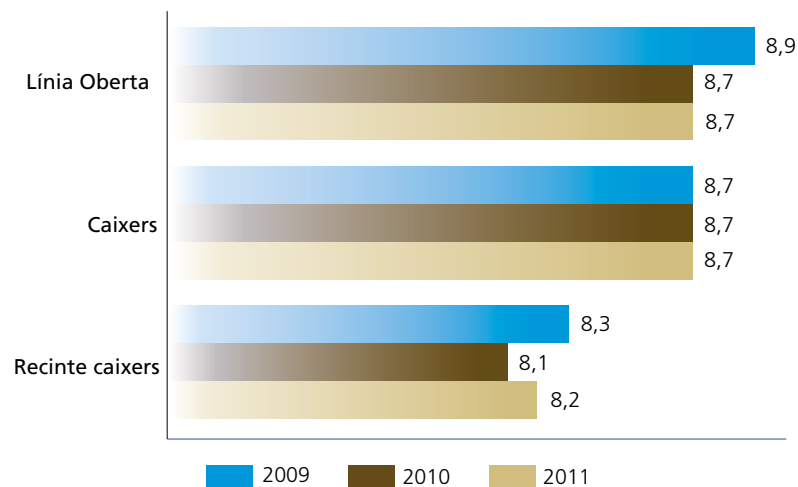
L'any 2011 ha finalitzat el desenvolupament del Pla de Millora de la Qualitat. El pla s'ha centrat a fomentar la implicació directa de l'equip de l'oficina mitjançant l'adopció de diverses accions clau, com la gestió proactiva de la cartera de clients o la revisió periòdica i exhaustiva de les queixes. Així mateix, s'ha continuat millorant la difusió dels temes relacionats amb la qualitat, ampliant el nombre d'informes disponibles per a tots els empleats i compartint-los en els Comitès de Qualitat.

D'altra banda, la xarxa d'oficines, de manera descentralitzada, i a través dels responsables de qualitat de cada territori, ha continuat realitzant iniciatives com els tallers de qualitat, en els quals aquelles oficines amb millors resultats «tutelen»

Índex de satisfacció del client



Enquestes de satisfacció



CaixaBank lidera l'estudi FRS Inmark 2011 de reputació i interès per operar a particulars

oficines amb un recorregut més gran de millora. A més, s'ha incidit en la difusió dels protocols d'actuació i informació del Portal de Qualitat Activa i s'ha mantingut l'ús de Virt@ula per compartir idees i informació relacionades amb la qualitat, així com la realització d'enquestes internes per conèixer les opinions dels empleats i els seus possibles suggeriments de millora.

El Portal de Qualitat Activa

Creat el 2010 i ubicat a la intranet corporativa, el Portal de Qualitat Activa, que aplega la informació relativa a la qualitat en un únic espai, ha tingut una molt bona acollida, amb un gran nombre de visites a la majoria dels seus blocs principals de forma regular. Entre aquests destaca l'ús dels protocols de «Zero Queixes», que inclouen un argumentari amb recomanacions i alternatives per millorar les explicacions a les queixes i objeccions dels clients, així com els documents monogràfics dirigits a obtenir l'excel·lència –des de la visió del no client (recollida a través de les pseudocompres) fins a metodologies per oferir un servei atent, eficaç i de màxima qualitat–. Així mateix, al llarg del 2011 s'ha incrementat el material de suport i referència del portal amb nous documents, articles i notícies.

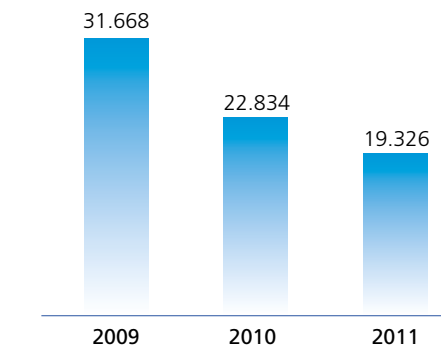
Oficina d'Atenció al Client

CaixaBank posa a disposició de tots els seus clients diversos canals de comunicació, gestionats per l'Oficina d'Atenció al Client: les cartes al Director General, el telèfon gratuït d'atenció al client 900 323 232 i un formulari a la pàgina web corporativa.

Totes les comunicacions rebudes són analitzades i ateses pels responsables corresponents de la xarxa territorial, dels serveis centrals o de les filials del Grup. Durant l'any 2011, el Servei d'Atenció al Client (SAC) ha rebut un total de 33.695 comunicacions.

Confirmant la tendència de l'any anterior, durant l'exercici 2011 s'ha reduït el volum de reclamacions dels clients. Aquesta disminució ha estat d'un 17% respecte a l'any anterior. Durant el 2011, s'ha dut

Total reclamacions rebudes



Nombre de comunicacions dels clients rebudes a través de l'Oficina d'Atenció al Client	2010	2011
Consultes o suggeriments	17.375	16.377
Felicitacions	154	140
Reclamacions o queixes	20.633	17.178
TOTAL	38.162	33.695

Segons el Banc d'Espanya, CaixaBank es manté entre les entitats amb menys queixes per volum de negoci

a terme una important tasca de prevenció, que ha estat possible gràcies a l'esforç permanent de tota l'Entitat, i especialment de la xarxa d'oficines, en la gestió anticipada dels dubtes i les incidències plantejats pels clients.

Els principals motius de reclamació dels clients s'han relacionat amb el cobrament de comissions, les condicions dels productes i serveis o aspectes relatius al finançament. Cal destacar la disminució de les queixes per temps d'espera a les oficines, en un 30%, gràcies a l'aplicació de mesures que tendeixen a agilitzar el servei i millorar la gestió comercial.

Pel que fa a la resolució de les reclamacions, l'any 2011 s'han complert els terminis establerts, quatre dies per a les trucades de telèfon, set per a les cartes i tres per als correus electrònics.

Respecte a les reclamacions presentades al Defensor del Client i al SAC, s'han tramitat 2.148 reclamacions, de les quals 435 s'han resolt a favor del reclamant, 907 a favor de l'Entitat i unes altres 507 estan pendents de resoldre. Cal destacar que les resolucions del Defensor del Client són de compliment obligatori per part de l'Entitat i d'acceptació voluntària per part dels clients.

CaixaBank considera cada reclamació com una oportunitat de millora dels seus procediments interns i del servei ofert. En aquest sentit, s'han millorat els circuits de gestió de les reclamacions per tal d'agilitzar tot el procés de resolució: anàlisi de les causes de les reclamacions, criteris unificats de resposta, etc. Aquesta gestió fa que CaixaBank, d'acord amb l'Informe del Banc d'Espanya 2010, es mantingui entre les entitats amb un menor nombre de reclamacions en relació amb el seu volum de negoci.

Reclamacions de CaixaBank presentades al Defensor del Client de les Caixes d'Estalvi Catalanes i SAC	2010	2011
Resoltes a favor de CaixaBank	785	907
Resoltes a favor del client	436	435
Improcedents / no admeses	665	294
Renúncies de clients	10	5
Pendents de resoldre	305	507
TOTAL	2.201	2.148

La política de comunicació comercial de CaixaBank s'inspira en els seus valors corporatius i en el respecte als seus clients i a la societat

Des del 2011, totes les impremtes que elaboren publicitat en paper per a CaixaBank han de disposar del certificat del Forest Stewardship Council (FSC)

Comunicació responsable

L'any 2011, el Consell d'Administració de CaixaBank ha aprovat una Política de Comunicació Comercial, una norma de compliment obligatori per als professionals de l'Àrea de Màrqueting, els quals, a més, han rebut formació relacionada amb aquesta matèria. Aquesta nova política s'inspira tant en els requisits legals com en el respecte a la societat, als clients i als valors fundacionals de l'Entitat. Amb aquest esperit, s'està treballant perquè la resta de les companyies del Grup creïn les seves pròpies Polítiques de Comunicació Comercial basades en la de CaixaBank.

Fidel a aquesta política, CaixaBank ha presentat el 2011 un total de 687 consultes prèvies sobre projectes publicitaris a l'Associació per a l'Autoregulació de la Publicitat (Autocontrol), entitat homologada pel Banc d'Espanya en relació amb la publicitat de productes i serveis financers. La majoria d'aquestes consultes han obtingut un informe positiu d'entrada i, en el cas d'haver estat negatiu en la primera presentació, s'han aplicat tots els suggeriments rebuts i s'ha obtingut sempre un informe positiu en segona instància.

Cal destacar també que CaixaBank col·labora amb Autocontrol en l'elaboració d'un codi ètic sectorial sobre bones pràctiques en publicitat financera. Durant el 2011, l'Entitat no ha rebut cap sanció per publicitat enganyosa, i ha presentat també a la Generalitat de Catalunya tots els seus projectes publicitaris per a la seva aprovació.

També el 2011, i com a part del seu compromís amb l'entorn, CaixaBank ha exigit a totes les impremtes que participen en el procés d'elaboració de la seva publicitat en paper l'obtenció del certificat del Forest Stewardship Council (FSC). Aquesta etiqueta assegura que els productes forestals utilitzats provenen de fonts verificades i han estat recol·lectats de manera responsable, i garanteix que tant el procés de fabricació del paper com el procés d'impressió són sostenibles i respectuosos amb el medi ambient. Al final de l'any, tots els proveïdors havien obtingut el certificat o es trobaven en procés d'obtenir-lo.

Protecció de dades i dret a la intimitat

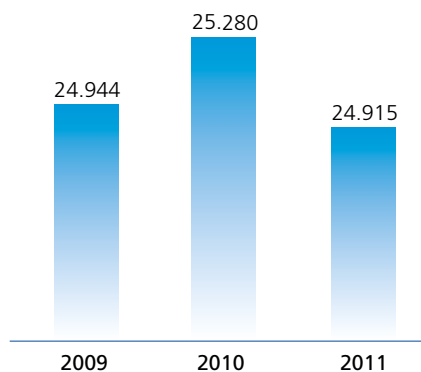
CaixaBank té l'obligació de protegir al màxim la informació personal i privada dels seus clients i empleats, tal com es

recull en el seu Codi Ètic i en la legislació vigent en matèria d'intimitat, de protecció de dades i de secret bancari.

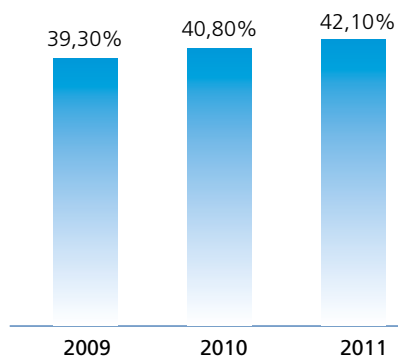
La protecció de dades i el dret a la intimitat són considerats en tots els àmbits de gestió de l'Entitat, la qual disposa d'estrictes normatives internes i realitza cursos de formació específics per a la plantilla. Així mateix, CaixaBank inscriu en el Registre General de Protecció de Dades tots els fitxers sota la seva responsabilitat amb dades de caràcter personal, i tots els empleats tenen accés a un document de seguretat que estableix les mesures necessàries per garantir la seguretat dels fitxers amb dades de caràcter personal i dels centres de tractament, etc. A més, no es permet l'accés a la consulta de dades de clients no estrictament necessàries per a la feina i, si és possible i es duu a terme, és objecte de sanció, encara que no tingui transcendència exterior.

El 2011, CaixaBank ha estat objecte de set procediments sancionadors de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, amb una multa de 50.000 euros amb relació a un d'aquests procediments.

Nombre d'empleats



Percentatge de dones de l'equip directiu de CaixaBank



Empleats

Les persones que componen la plantilla de CaixaBank constitueixen el seu principal actiu. Aquest equip de professionals és, així mateix, l'encarregat de transmetre els valors de l'Entitat –lideratge, confiança i compromís social– a la resta de grups d'interès.

A 31 de desembre de 2011, l'equip humà del Grup CaixaBank estava format per 26.993 persones, de les quals un total de 24.915 desenvolupaven la seva activitat a CaixaBank Individual

Al llarg de l'any, i en el marc del procés de reorganització del Grup "la Caixa", es va signar un acord laboral amb els representants dels empleats on es definia la continuïtat del marc laboral vigent.

Equitat en la selecció

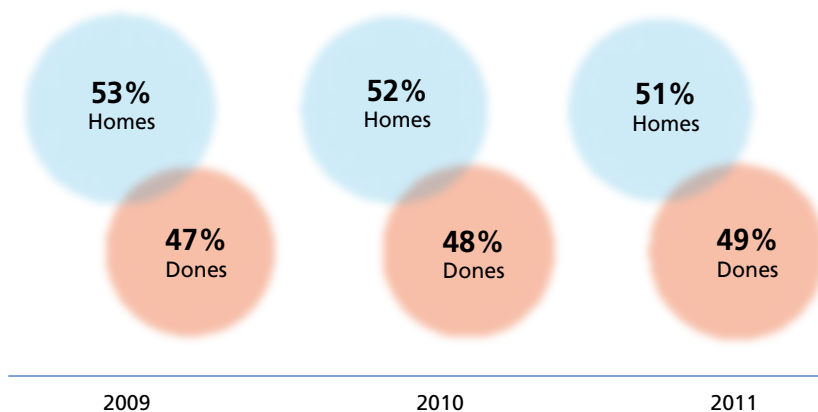
CaixaBank, com la resta d'empreses del Grup "la Caixa", disposa d'una política de recursos humans que persegueix el respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat,

o per qualsevol altra circumstància. Així mateix, assegura la transparència en els processos de selecció dels seus professionals.

La cobertura dels llocs vacants a CaixaBank es regeix per criteris de transparència, igualtat d'oportunitats i equitat. El 2011, s'han convocat 3.000 places i s'han gestionat 24.400 sol·licituds.

Així mateix, en el marc del compromís de l'Entitat a favor de la igualtat d'oportunitats i amb l'objectiu d'incrementar la contractació directa de persones amb discapacitat, s'han reservat places en les convocatòries externes de personal. Això no obstant, la falta de candidatures qualificades no va permetre aconseguir aquest objectiu.

Distribució dels empleats de CaixaBank per gènere



Virt@ula va rebre el Premi Cegos/Equipos & Talento en la categoria de formació i desenvolupament

Formació i promoció del desenvolupament professional

En línia amb els objectius de millora contínua de l'Entitat, la formació es revisa i s'adapta per donar resposta a les necessitats del negoci i del mercat.

En aquest sentit, s'ha mantingut la combinació de formació presencial i de formació a distància a través de Virt@ula que, a finals de 2011, disposava de 3.316 unitats de continguts de formació en un entorn virtual col·laboratiu, propi de la web 2.0. Al llarg del 2011, 24.254 empleats s'han format, han participat en fòrums o han compartit bones pràctiques a través de Virt@ula, que ha enregistrat 765.477 hores de connexió.

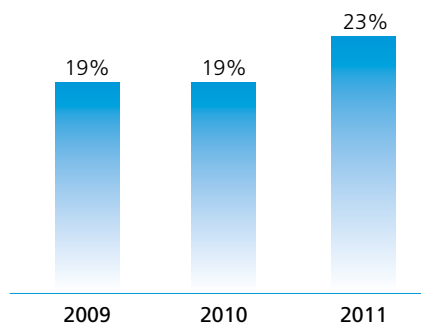
Així mateix, amb l'objectiu de consolidar l'orientació dels itineraris professionals a l'Entitat, més de 14.000 empleats han participat en el procés d'avaluació per competències. Aquesta avaluació, basada en un espai formal de reflexió i de diàleg amb el nivell jeràrquic superior, permet reforçar els comportaments professionals més adequats als requeriments del perfil ocupat, alhora que possibilita la identificació de les àrees de millora.

També dins de l'avaluació per competències, CaixaBank ha desenvolupat el Programa Progressa, on 840 professionals de l'Entitat han pogut optimitzar la seva preparació per poder assumir més responsabilitats a mitjà termini. Aquest programa combina els resultats d'aquesta avaluació amb la contribució individual a la consecució dels reptes.

Formació a CaixaBank

	2010	2011
Inversió total realitzada en formació d'empleats (euros)	7.063.400	8.103.244
Subvencions totals rebudes per a formació d'empleats (euros)	2.879.150	3.102.172
Nre. total d'empleats formats	22.496	22.770
Nre. total d'empleats que participen com a formadors interns	721	556
Nre. total d'hores de formació impartides	562.337	634.492
Nre. total d'hores de formació <i>online</i>	317.091	476.269
Nre. total d'hores de formació presencial	245.247	158.223
Nre. total d'empleats formats en prevenció de riscos laborals	23.356	24.915

Percentatge d'empleats de CaixaBank promociats internament



D'altra banda, s'ha continuat fomentant la promoció interna. Per fer-ho, s'han desenvolupat noves oportunitats de promoció, a través de les iniciatives següents:

- L'obertura de dos centres de gestió de promotors a la xarxa territorial.
- La posada en marxa d'una experiència formativa –analistes en formació–, amb un innovador aprenentatge tutelat des del lloc de treball.
- Dins dels programes de gestió del talent, s'ha vinculat la promoció directiva al col·lectiu identificat com a talent predirectiu.
- Els empleats, així mateix, poden accedir a la llista de vacants internes a través de la intranet corporativa.

Nou Centre de Desenvolupament Directiu

El 2011 s'ha creat el Centre de Desenvolupament Directiu (CDD), amb l'objectiu de potenciar el talent directiu de l'organització i donar suport a la implantació del model de negoci i del Pla estratègic. El primer programa, el Programa de Lideratge per a Directors d'Àrea de Negoci (DAN), s'ha dut a terme amb la col·laboració de l'Escola de Negocis ESADE com a *partner* acadèmic.

El seu focus ha estat el desenvolupament del model de

lideratge comercial per aconseguir optimitzar els resultats de les oficines, funció clau del rol de DAN. Com a colofó del programa, els Directors d'Àrea de Negoci han realitzat projectes vinculats al desenvolupament comercial, que han presentat a la Direcció General de Negoci, dels quals val la pena destacar el seu grau d'aplicabilitat per a la millora de la gestió de la xarxa d'oficines. En total, al llarg del 2011 i en 7 edicions, ja hi han participat 110 persones.



Sistema retributiu

El sistema de remuneració a CaixaBank es basa en un model que combina la retribució fixa i la variable, aquesta última establerta en funció del nivell professional, les tasques desenvolupades i la implicació i el compromís en la consecució dels reptes individuals i la contribució als objectius de l'equip.

El 2011, CaixaBank ha consolidat el model de retribució variable vinculat a resultats a la xarxa comercial. Així mateix, als serveis centrals de CaixaBank també s'ha establert un sistema de bandes i estructures retributives de referència.

Com a novetat el 2011, s'ha posat en marxa la funció de «compensació total», una iniciativa que permet als empleats visualitzar, de forma clara i transparent –i tant a nivell individual com de manera agrupada–, tots els elements i les circumstàncies reals de compensació, inclosos els beneficis socials.

Comunicació interna

Amb l'objectiu d'impulsar la comunicació interna en un entorn canviant, en el qual els mercats exigeixen, a més, estar molt pendent dels canvis, s'han iniciat el 2011 noves iniciatives per reforçar la comunicació bidireccional amb la plantilla.

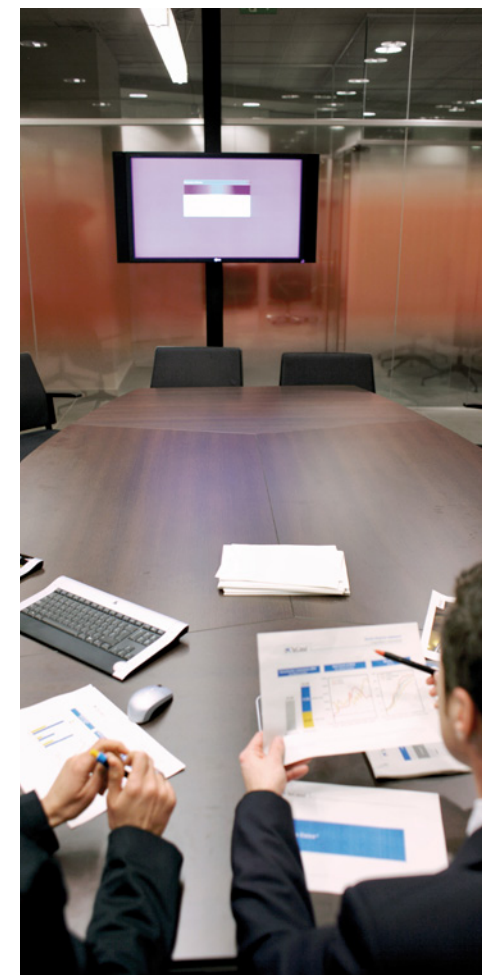
Entre aquestes iniciatives cal destacar:

- L'ús dels canals electrònics per explicar anticipadament les principals fites en el procés de creació de CaixaBank.

- Les trobades, durant el segon semestre de l'any, del Vicepresident i Conseller Delegat amb directors d'oficina per compartir la situació de l'entorn que afecta el sector financer i traslladar l'estratègia de l'Entitat.
- Esmorzars del Vicepresident i Conseller Delegat amb diversos col·lectius de directors dels serveis centrals per conèixer les seves inquietuds professionals.

Serveis i beneficis socials per al personal de CaixaBank (en euros)

	2010	2011
Aportació a plans de pensions	98.474.440	100.512.398
Ajudes a la sanitat (plans de salut)	11.507.360	12.059.152
Ajudes d'estudis/educació	17.053.550	18.583.744
Altres beneficis socials	7.409.890	7.297.603
Assegurances de vida o assegurances d'accidents	21.420.590	12.938.357
Avantatges en condicions financeres	33.051.370	40.226.180
Lliurament puntual d'accions als empleats	–	55.547.219
Inversió total	188.917.200	247.164.653



Una excel·lent empresa on treballar

Satisfacció

El mes de novembre del 2011 es va dur a terme el primer Estudi d'Opinió de CaixaBank. Els resultats permetran desenvolupar iniciatives que augmentin la satisfacció personal i el compromís dels empleats amb els objectius de l'Entitat. En l'estudi hi va participar el 70,4% de la plantilla, amb un 8,8 de nivell mitjà de satisfacció, en una escala d'1 a 10. Entre els resultats destaca:

- El 95% valora excel·lentment la solidesa del projecte CaixaBank.
- Destaca el compromís i l'esforç per adaptar-se als canvis estratègics proposats per Direcció, a qui atorguen la seva confiança i valoren, a més, el projecte de futur.
- El clima sociolaboral intern és globalment positiu.
- S'aspira a una major participació en tot allò que afecta la seva feina. Els professionals de la xarxa d'oficines perceben com a millorable el suport que reben per part dels serveis centrals de l'Entitat.
- Se senten ben informats i valoren positivament el rol que en aquesta comunicació tenen la Direcció i els responsables immediats.



El 2011 s'ha signat el Pla d'Igualtat de CaixaBank

CaixaBank ha renovat la certificació d'Empresa Familiarment Responsable (EFR), atorgada per la Fundació Másfamilia

Compromís amb la igualtat i la conciliació

CaixaBank considera que, per aconseguir el benestar físic, psicològic i emocional dels seus empleats, és clau promoure l'equilibri entre la vida personal, familiar i professional. Per assolir aquest objectiu, l'Entitat impulsa polítiques que facilitin i afavoreixin la conciliació i la igualtat de gènere.

El 2011, s'ha signat el Pla d'Igualtat de CaixaBank. Aquest fet ha suposat un pas molt important per al foment, la divulgació i la contribució a la igualtat efectiva entre les persones que formen part de l'Entitat.

La promoció de la igualtat d'oportunitats obre les portes al talent i augmenta el desenvolupament professional de les persones, potenciant així la seva contribució als reptes de CaixaBank. El pla pretén dinamitzar un model de gestió on el focus rau en les persones i el seu talent:

- Fomenta la diversitat dels equips de treball.
- Reforça les mesures de conciliació.
- Estableix actuacions en els processos clau de la gestió de persones, com ara la selecció, la formació, el desenvolupament i la promoció.

Els objectius generals del Pla d'Igualtat són:

- Assolir el principi d'igualtat de tracte i d'oportunitats per a totes les empleades i empleats de CaixaBank, fomentant d'aquesta manera la diversitat dels equips de treball i aconseguint de forma progressiva la presència o composició equilibrada dels dos gèneres a l'Entitat, especialment als càrrecs de l'equip de direcció.

- Reforçar el coneixement de les mesures disponibles per a la conciliació de la vida laboral, personal i familiar, i també dels usos del temps, a fi de facilitar el compromís i el sentit de la responsabilitat per part d'empleats i empleades.
- Seguiment de l'aplicació dels protocols signats d'igualtat i conciliació en matèria d'assetjament sexual, laboral i per raó de sexe, així com del protocol de parelles de fet.

A més, CaixaBank s'ha unit al «Xàter de la Diversitat», un codi voluntari que té com a objectiu el foment del compromís d'empreses i institucions amb els principis fonamentals d'igualtat d'oportunitats i el dret d'inclusió de totes les persones en l'entorn laboral i social. Aquesta adhesió s'inscriu en el compromís de l'Entitat per mantenir un entorn laboral lliure de prejudicis en matèria d'ocupació, així com per la formació i promoció i el foment de programes de no discriminació envers grups desfavorits.



Polítiques contra l'assetjament sexual i laboral

CaixaBank disposa d'un Protocol per a la Prevenció, Tractament i Eliminació de l'Assetjament Sexual, Laboral i per raó de sexe, en funcionament des del 2010, i que disposa d'un servei d'atenció telefònica gratuït i una bústia de correu electrònic. Aquests canals són gestionats, en primera instància, per dues mediadores externes, una psicòloga i terapeuta familiar i una advocada, que faciliten l'orientació oportuna en cada cas.

L'any 2011, i a través de les gestores independents, tal com estableix el Protocol, s'han gestionat 4 casos amb denúncia formal, que han resultat en l'arxiu del cas en tres ocasions i en una proposta d'adopció de mesures.

Seguretat i salut laboral

Per a CaixaBank, és una prioritat garantir la seguretat i la salut laboral dels empleats, amb independència del seu lloc de treball.

El 2011, dins del pla trianual per a la identificació de riscos psicosocials, iniciat el 2010, s'han enviat 1.200 qüestionaris a empleats de la xarxa territorial per identificar possibles riscos emergents.

Així mateix, s'han revisat les condicions de seguretat, higiene i ergonomia de 1.250 oficines.

D'altra banda, en la formació sobre riscos, s'han posat a disposició dels empleats cursos sobre el risc d'atracament i de conducció viària. I, entre les campanyes de millora de la salut dels empleats, destaquen les de prevenció de l'obesitat i la prevenció del mal d'esquena com les del nombre més gran de visites rebudes.

Compromís social

Aquesta secció cobreix els Principis 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8 i 9 del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

El compromís social és, juntament amb el lideratge i la confiança, un dels valors corporatius de CaixaBank. De forma coherent, l'Entitat treballa per afavorir la inclusió financera i donar suport als emprenedors. Així mateix, col·labora amb l'Obra Social "la Caixa", l'entitat que canalitza l'acció social del Grup "la Caixa", en la difusió dels seus programes i activitats, posant a la seva disposició la seva àmplia xarxa d'oficines.

CaixaBank, amb els emprenedors

El fet de disposar d'un potent teixit empresarial, així com mantenir-lo, és clau per al desenvolupament econòmic de qualsevol país. CaixaBank no n'és aliena i, per això, en un moment caracteritzat per un difícil context econòmic i d'atur, treballa per donar una resposta efectiva a les necessitats financeres dels autònoms i de les petites, mitjanes i grans empreses espanyoles, alhora que dona suport també a noves iniciatives emprenedores que tinguin un elevat potencial de creixement.

En aquest marc, a més de disposar d'una àmplia oferta de productes i serveis per a empresaris autònoms i empreses, el Grup canalitza la seva aposta per la innovació, per impulsar un canvi en el model productiu i per afavorir la inclusió financera de la població a través de MicroBank, Caixa Capital Risc –la seva gestora de capital risc– i EmprenedorXXI –el programa per a emprenedors– i, des del 2011, un nou programa de suport als emprenedors socials de l'Obra Social "la Caixa".

Gràcies a aquestes iniciatives, l'Entitat pretén aconseguir un augment de la productivitat i la creació de noves ocupacions, així com de la millora de la qualitat de vida de les famílies.

MicroBank, Caixa Capital Risc i EmprenedorXXI són els principals instruments de CaixaBank per donar suport als emprenedors



MicroBank ofereix productes específics per a emprenedors, microempreses, autònoms i famílies

El 2011, MicroBank va rebre el Premi a la Innovació i Compromís Social de l'Empresa, que concedeix la Fundació SERES

MicroBank, un model innovador de banca social

MicroBank es va constituir el 2007 per canalitzar l'activitat de microcrèdits, amb l'objectiu de potenciar aquesta tasca socioeconòmica sota paràmetres de rigor i sostenibilitat propis d'una entitat bancària. CaixaBank n'és l'únic accionista.

Claus estratègiques

MicroBank ofereix productes i serveis financers especialment adaptats a les necessitats dels emprenedors, microempresaris, particulars i famílies, amb l'objectiu de promoure l'activitat productiva, la creació d'ocupació, l'autoocupació, el desenvolupament personal i familiar i la inclusió financera, afavorint així la bancarització de nous clients. MicroBank és l'únic banc espanyol especialitzat en microfinances.

► [Accés a MicroBank](#)

MicroBank supera les 128.000 operacions i consolida la seva activitat
Des de la seva creació fa 5 anys, MicroBank ha concedit 128.203 préstecs, per un valor de 806 milions d'euros, destinats al finançament de diferents tipus de projectes.

Com s'adapten els productes i serveis financers de MicroBank a les necessitats dels seus clients

Els microcrèdits per a emprenedors:

- El microcrèdit financer: adreçat a professionals autònoms i microempreses que necessiten finançament per iniciar, ampliar o consolidar el seu negoci, o per atendre necessitats de capital circulant. Com a requisit bàsic, és necessària la presentació d'un pla d'empresa per a l'estudi de la viabilitat del projecte que es proposa finançar.
- El microcrèdit social: per finançar projectes d'autoocupació promoguts per persones que poden tenir dificultats per accedir al sistema creditici tradicional i que disposen de l'assessorament previ a la concessió del microcrèdit d'alguna de les entitats col·laboradores de MicroBank.

Els microcrèdits per a persones i famílies són un préstec personal adreçat a persones amb ingressos inferiors a 18.000 euros anuals, per finançar projectes

vinculats al desenvolupament personal i familiar, així com necessitats derivades de situacions puntuals o imprevistes (despeses vinculades a l'habitatge, salut, educació, necessitats derivades de situacions de dependència o discapacitat, reagrupament familiar, etc.).

Els microcrèdits pignoratius són préstecs a partir de 300 euros en els quals l'aval que aporta la persona que el sol·licita és una joia propietat seva. Van adreçats a les persones que, per la seva situació laboral, financera o familiar, poden tenir dificultats per accedir a les vies tradicionals de finançament.

Altres serveis i productes de passiu, com dipòsits, targetes o avals i preavals.

Els titulars de dipòsits de MicroBank poden operar a través de l'àmplia xarxa de caixers automàtics de CaixaBank i de la Línia Oberta.

MicroBank va ser guardonat amb el Premi Titanes de las Finanzas

El 2011, malgrat la conjuntura econòmica desfavorable, l'evolució del negoci es pot qualificar de positiva. Així, MicroBank ha formalitzat 34.307 microcrèdits per un import total de 217,9 milions d'euros. L'import mitjà de les operacions concedides ha estat de 6.351 euros, xifra que arriba als 11.288 euros per a les operacions dirigides a projectes d'emprenedors.

Respecte a l'any anterior, l'import dels microcrèdits concedits s'ha incrementat un 2,8%, i destaca especialment l'evolució dels microcrèdits per a emprenedors, la producció dels quals ha estat un 67,3% superior a la de l'any precedent. A finals del 2011, la cartera viva de crèdits del banc arribava als 379,3 milions d'euros, la qual cosa representa un increment del 16,7% respecte al 2010. La morositat, tot i que ha registrat un lleuger increment en la

segona meitat de l'any, es continua mantenint dins d'uns nivells adequats, ja que ha finalitzat amb una ràtio de l'1,78%, sensiblement inferior a la mitjana del sector a Espanya. La qualitat de la seva cartera creditícia es confirma com un dels elements essencials per a la sostenibilitat del projecte.

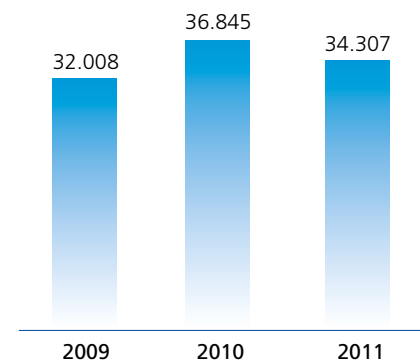
L'elevat nivell de capitalització i liquiditat del banc, una àmplia xarxa de distribució, el suport del seu únic accionista, CaixaBank, i el suport d'institucions financeres europees són algunes de les fortaleces competitives de l'Entitat. Tots aquests elements configuren una plataforma única per continuar expandint una activitat que s'anirà complementant amb la incorporació de nous productes i serveis, especialment adaptats als clients de MicroBank.

Evolució dels microcrèdits per a emprenedors de MicroBank

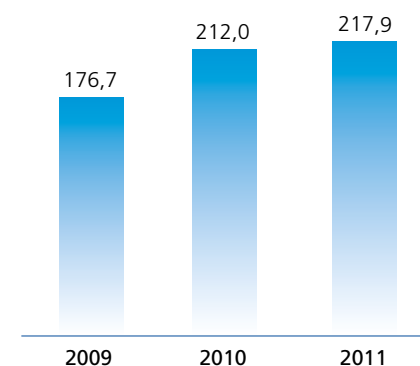
	2010	2011	
Import concedit (en milers d'euros)	60.303	100.900	67,3%
Nous préstecs	6.011	8.939	48,7%

Evolució dels microcrèdits concedits

Nombre



Import (milions d'euros)



Gràcies a l'acord amb la Fundació ONCE, MicroBank destinarà 10 milions d'euros a microcrèdits per a persones amb discapacitat

El Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa continua confiant en MicroBank, a qui ha concedit un nou crèdit de 100 milions d'euros el 2011

Treball en xarxa amb entitats col·laboradores

Des de la seva creació, MicroBank ha signat acords amb diferents entitats col·laboradores, de manera que aquestes:

- Faciliten el coneixement dels clients que sol·liciten el microcrèdit, la qual cosa contribueix a la millor valoració de l'operació.
- Ofereixen els serveis d'assessorament necessaris per a la realització del projecte empresarial i l'avaluació prèvia de la seva viabilitat i coherència.
- Amplien l'àmbit de cobertura de la xarxa de distribució dels productes i serveis del banc per tot el territori nacional.

Durant l'any 2011, MicroBank ha ampliat la xarxa d'entitats col·laboradores arreu d'Espanya, fins a superar les 420 organitzacions.

Suport d'institucions europees

Una mostra de la positiva valoració de MicroBank en l'àmbit europeu és la firma, des de la seva posada en marxa, de sengles acords de col·laboració amb dues de les principals entitats a través de les quals s'articulen les polítiques europees de suport a projectes microfinancers:

Acords destacats

El 2011, MicroBank i la Fundació ONCE han arribat a un acord a través del qual el banc destinarà 10 milions d'euros a la concessió de microcrèdits per a persones amb discapacitat, tant per a la creació de noves empreses com per atendre les seves necessitats de millora d'accessibilitat.

A més, el banc ha signat acords de col·laboració amb universitats i centres d'investigació adscrits a aquestes, com el Parc de Recerca de la Universitat Autònoma de Barcelona (PRUAB), mitjançant els quals s'estableixen noves línies de

finançament adreçades a estudiants i titulats amb projectes professionals i d'empresa, contribuint així a la seva autoocupació.

La Secretaria d'Estat d'Igualtat i l'Institut de la Joventut (INJUVE), tots dos dependents del Ministeri de Sanitat, Política Social i Igualtat del Govern d'Espanya, han renovat el 2011 els seus acords de col·laboració amb MicroBank, gràcies als quals s'han impulsat més de 1.200 projectes per un valor pròxim als 15 milions des de l'inici de la seva col·laboració.

- El Fons Europeu d'Inversions (FEI) amb el qual MicroBank té un acord de col·laboració emmarcat en el *Competitiveness & Innovation Programme (CIP)* de la Unió Europea. A través d'aquest acord, el FEI assumeix una part de les pèrdues per fallits que es produeixen en els microcrèdits per a emprenedors, amb la qual cosa contribueix a la sostenibilitat d'aquesta

activitat i en promou el creixement en condicions competitives per als clients.

- El Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB), organisme encarregat de desenvolupar la política solidària del Consell d'Europa. MicroBank i el CEB han signat el 2011 un nou préstec de 100 milions d'euros.

El segon «Informe sobre l'Impacte Social dels Microcrèdits», elaborat per ESADE i MicroBank, ha tornat a demostrar la rellevància social d'aquest tipus de finançament

Una eina clau per afavorir la inclusió laboral

El microcrèdit s'ha convertit en un instrument fonamental per a la creació de microempreses i la generació d'ocupació. Segons l'«Informe sobre l'Impacte Social dels Microcrèdits 2011» –elaborat per segon any consecutiu per ESADE i MicroBank–, d'entre els emprenedors que van utilitzar un microcrèdit del banc per obrir un nou negoci, un 74% afirma que sense aquesta ajuda no l'haurien pogut obrir, mentre que el percentatge dels empresaris que consideren que el microcrèdit és indispensable per ampliar el seu negoci és del 62%. El 2011, el microcrèdit ha estat especialment important per al col·lectiu de persones que provenen d'una situació d'atur, ja que gairebé el 80% afirmen que sense aquest préstec no podrien haver obert o ampliat el seu negoci.

Així mateix, la creació d'ocupació per al propi empresari o autoocupació és un dels impactes fonamentals del microcrèdit; però, a més, segons aquest mateix informe, el 43% de les empreses creen ocupació més enllà de la pròpia

vinculada al seu empenedor. De fet, la mitjana de llocs de treball creats, si es té en compte el mateix empenedor, és d'1,5 per empresa. Segons aquesta valoració, des de la seva creació el 2007, MicroBank ha contribuït a la creació o consolidació de més de 42.000 llocs de treball.

► [Accés a l'«Informe sobre l'Impacte Social dels Microcrèdits 2011»](#)



Participació de MicroBank en congressos i jornades

L'any 2011 destaca la invitació a MicroBank del Bank of East Asia (BEA) i de la Hong Kong Monetary Authority (HKMA), principal autoritat monetària de Hong Kong, per presentar el seu model de banca social pioner a Espanya i Europa, així com la seva participació en l'Assemblea General de la Federació Nacional de Caixes d'Estalvi franceses i en el Seminari Internacional de Microfinances a París.

MicroBank va ser un dels convidats a la Cimera Mundial del Microcrèdit organitzada a Valladolid.

Al llarg del 2011, MicroBank ha estat reconegut per la seva destacada tasca social i la seva solidesa financera per l'AGC, ECOFIN i la Fundació SERES.

***Les inversions de Caixa
Capital Risc aposten per les
TIC, les ciències de la vida i
els nous sectors emergents***

Foment de la iniciativa emprendedora

***Caixa Capital Risc: donant suport
als sectors innovadors***

Caixa Capital Risc és la societat gestora d'empreses de capital risc de CaixaBank que inverteix en companyies espanyoles innovadores que tenen un alt potencial de creixement, acompanyant-les en les diferents etapes del seu desenvolupament, ja siguin empreses de recent creació com aquelles que han superat amb èxit la seva fase inicial.

A finals del 2011 es van reorganitzar els vehicles especialitzant-los en ciències de la vida i tecnologies de la informació i Internet, Caixa Capital Biomed i Caixa Capital TIC, respectivament.

Respecte a l'evolució de la cartera d'actiu, durant el 2011 s'han materialitzat 12 noves inversions, que han suposat 11,6 milions d'euros d'inversió compromesa. A través de les empreses recolzades, CaixaBank reforça la seva aposta pels projectes vinculats a les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) i a les ciències de la vida.

En relació amb Caixa Capital Micro, que aposta per microempreses de recent creació amb seu a Espanya, s'han finançat, a través d'un préstec participatiu, 36 projectes amb una inversió total de 2 milions d'euros.



Orbital Aerospace va ser l'empresa guanyadora de la cinquena edició del Premi Emprenedor XXI

EmprenedorXXI

Des de l'any 2004 s'impulsa el programa EmprenedorXXI, que té com a objectiu promoure una cultura empresarial procliu als emprenedors i a la innovació com a motors del desenvolupament econòmic del país.

Entre les diferents activitats que es duen a terme dins del programa, destaca el Premi EmprenedorXXI, que té com a finalitat fomentar el desenvolupament de noves empreses innovadores i identificar aquelles que tenen un potencial més gran de creixement en cada comunitat autònoma. És l'únic premi d'aquestes característiques que disposa d'una fase autonòmica, que s'implementa en cada territori gràcies a l'impuls de més de 40 entitats locals i regionals, tant públiques com privades, vinculades a l'emprenedoria i a la creació d'empreses.

Programes de formació especialitzats

En relació amb la innovació, un dels principals reptes és la creació d'empreses innovadores i amb visió de futur que facin arribar al mercat la investigació desenvolupada a les universitats i centres d'investigació. En aquest sentit, CaixaBank, conjuntament amb les principals entitats públiques i privades, impulsa programes de creació d'empreses en sectors específics per

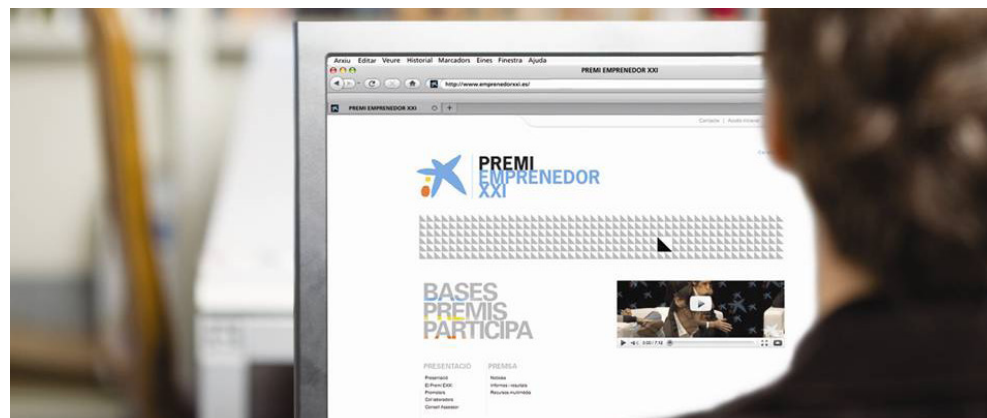
V Edició Premi EmprenedorXXI

En la cinquena edició del premi, celebrada el 2011, hi han participat 604 empreses, un 62% més que en la convocatòria anterior, la qual cosa reflecteix la creixent acceptació que té aquest guardó entre les empreses innovadores, i també l'auge de l'emprenedoria a Espanya.

En aquesta ocasió, el premi s'ha dividit en dues categories: empreneXXI, dirigida a empreses de 0 a 2 anys, i en la qual han participat 381 empreses (63%); i creixesXXI, per a empreses de 2 a 7 anys, i en la qual han participat unes altres 223 (37%). Del total d'empreses participants, gairebé el 50%

pertany al sector de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) i més del 20%, al sector industrial.

Orbital Aerospace, una empresa navarresa de tecnologia aeronàutica, va ser la guanyadora, i va obtenir una aportació econòmica de 100.000 euros. Les quatre empreses finalistes –Flumotion, Agnitio, Xtraice i Nanogap– van ser premiades amb 40.000, 20.000, 10.000 i 5.000 euros, respectivament. D'aquesta manera, el Premi EmprenedorXXI es consolida com el guardó econòmic més important d'Espanya per a empreses emprenedores.



El 2011 s'ha posat en marxa el programa EmprenedorXXIDigital, en el camp de les tecnologies digitals

ajudar investigadors i tècnics a constituir amb èxit el seu projecte empresarial.

Amb aquest objectiu, i des de l'any 2010, estan en marxa diversos programes per a la creació i consolidació d'empreses innovadores en els àmbits de les ciències de la vida (BioEmprenedorXXI) i les tecnologies netes (EcoEmprenedorXXI). El 2011 s'hi ha afegit EmprenedorXXIDigital, en el camp de les tecnologies digitals.

Aquests programes van dirigits a científics i emprenedors que tinguin una idea de negoci o empresa en fase inicial i vulguin explorar la seva pròpia capacitat emprenedora per crear i posar en marxa una activitat empresarial pròpia, ja sigui com una *spin-off* de la seva institució o bé de manera independent.

► Accés als programes

<http://www.bioemprenedorxxi.cat/>

<http://www.ecoemprenedorxxi.es/>

<http://www.emprenedorxxidigital.es/>

Nou programa de suport als emprenedors socials de l'Obra Social "la Caixa"

L'any 2011, en el marc de l'aposta per l'activitat emprenedora de CaixaBank i del Grup "la Caixa", l'Obra Social "la Caixa" ha llançat un nou Programa d'Emprenedoria Social.

existent, d'una manera rendible i sostinguda en el temps, tot alineant les oportunitats de negoci amb la millora de la societat.

► Més informació

El seu objectiu és donar suport a emprenedors i empreses socials que vulguin solucionar una necessitat social



**Des de l'any 2006,
s'han aconseguit més
de 42.629 insercions**

Programa Incorpora

CaixaBank, com a banc a través del qual "la Caixa" exerceix la seva activitat financera de forma indirecta, manté el compromís social com un dels seus reptes estratègics, que li ha de permetre marcar la diferència respecte a la competència. Per això, col·labora activament amb l'Obra Social "la Caixa" en la difusió de projectes com Incorpora, un programa que s'inscriu en el conjunt d'iniciatives que, com EmprenedorXXI o MicroBank, CaixaBank impulsa amb l'objectiu de fomentar l'ocupació.

La incorporació al món laboral de persones amb dificultats especials per accedir-hi és un procés personalitzat que requereix actuacions abans, durant i després de la contractació, a fi de garantir-ne l'èxit, tant per a la persona com per a l'empresa.

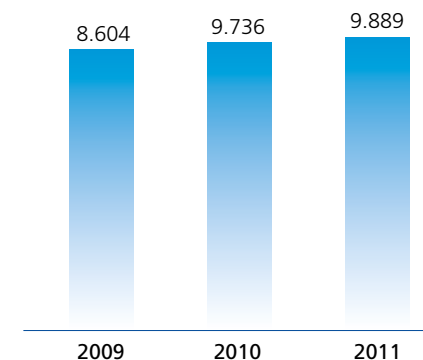
En aquest marc, Incorpora, el programa d'integració laboral de l'Obra Social "la Caixa", té com a objectiu facilitar aquest procés. Per fer-ho, treballa potenciant, de manera directa, la capacitat d'inserció de les entitats socials adherides al programa. A més, contribueix a la sensibilització i la recerca d'oportunitats d'inserció de persones en risc d'exclusió social, com els aturats de llarga durada, les persones amb discapacitat, els immigrants, els joves

amb dificultats per accedir a la seva primera feina o les víctimes de la violència de gènere.

Fins a finals de l'any 2011, participaven en el programa 287 entitats socials especialitzades, 573 tècnics d'inserció laboral, més de 19.710 col·laboracions d'empreses i la xarxa d'oficines bancàries de CaixaBank, des de les quals es detecten oportunitats de contractació per a aquestes persones. Des de l'any 2006, s'han aconseguit més de 42.000 insercions.

En la IV Edició dels Premis Incorpora van ser guardonats la Universitat Autònoma de Barcelona, el Grupo Siro, Caser Residencial, Atlanta Asistencia Familiar i l'Asociación Madrileña de Empresarios de Alimentación y Distribución (Única).

**Programa Incorpora d'integració laboral:
nombre de persones inserides**



La Banca Privada, compromesa amb l'exclusió social

El 2011, per segon any consecutiu, i segons l'acord de col·laboració subscrit entre l'Àrea de Banca Privada i l'Associació de Creadors de Moda d'Espanya (ACME), s'han desenvolupat tres tallers de formació amb col·lectius en risc d'exclusió social. Realitzats pels dissenyadors Alma Aguilar,

Juan Duyos i David Delfín, aquests tallers tenen l'objectiu de generar noves possibilitats laborals a través del disseny i la conceptualització d'un projecte relacionat amb la moda, a més de despertar l'esperit creatiu i incentivar el creixement personal dels participants.

El 2011, 34 empreses han col·laborat amb l'AEVI, amb una aportació de 228.250 euros

Aquests guardons reconeixen les millors actuacions de les empreses en l'àmbit de la integració laboral de persones en risc d'exclusió.

L'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil (AEVI)

Des del 2008, aquesta iniciativa de Responsabilitat Social Empresarial, pionera a Europa, promou la col·laboració de les empreses espanyoles amb la Global Alliance for Vaccines and Immunisation (GAVI) amb la finalitat de contribuir a la consecució del Quart Objectiu de Desenvolupament del Mil·lenni de les Nacions Unides: la reducció de la mortalitat infantil en dos terços abans de l'any 2015.

GAVI Alliance és una organització publicoprivada internacional creada l'any 2000 amb l'objectiu de millorar l'accés a la immunització als 70 països més pobres del món, per lluitar contra la mortalitat infantil i protegir la salut de la població. Segons les dades disponibles el 2011, des de la seva creació i fins a finals del 2010, GAVI ha vacunat més de

326 milions d'infants, amb la qual cosa s'han evitat uns 5,4 milions de morts prematures, segons càlculs de l'Organització Mundial de la Salut (OMS).

CaixaBank posa la seva àmplia xarxa d'oficines a disposició de les empreses espanyoles interessades a col·laborar amb l'AEVI. A més, duu a terme diverses campanyes de difusió per donar-la a conèixer entre el nombre més gran possible de companyies –*mailings*, fullet explicatiu i publicació d'anuncis en diferents mitjans de comunicació–. Per la seva banda, l'Àrea Internacional de la Fundació "la Caixa" fa el seguiment del projecte i garanteix que totes les aportacions de les empreses participants es destinin íntegrament a la vacunació d'infants. El 2011, 34 empreses, 17 de les quals han col·laborat per primera vegada amb l'AEVI, amb una aportació de 228.250 euros. A finals del 2011, 158 empreses s'havien adherit a aquesta Aliança, fent 215 aportacions, entre elles l'Àrea de Banca d'Empreses de CaixaBank, amb més de 864.000 euros recaptats.

Així mateix, del 2008 al 2010, el Grup "la Caixa" ha aportat a GAVI Alliance un total d'11 milions d'euros a través de l'Obra Social "la Caixa". Durant el 2011, l'Entitat ha anunciat la inversió de 4 milions d'euros més en els pròxims dos anys, que contribuiran a la implementació de la vacuna pneumocòccica a l'Amèrica Llatina i que la converteix en el principal soci corporatiu del sector privat a Europa.

Gràcies a aquestes aportacions, entre l'any 2008 i el 2010, GAVI Alliance va vacunar més d'1,5 milions d'infants amb la vacuna pentavalent. El 2011, l'objectiu era arribar a més de 271.000 infants amb la vacuna pneumocòccica.

El 2011, GAVI Alliance ha atorgat el premi GAVI Campaign Visionary Corporate Partner a l'Obra Social "la Caixa", un guardó que destaca el seu compromís amb la iniciativa, articulat a través de les seves aportacions, les de l'AEVI i les dels empleats del Grup "la Caixa".

Més de 1.000 empleats col·laboraven amb l'Espai Solidari amb una aportació de més de 75.000 euros

Promoció de l'Espai Solidari entre els empleats de CaixaBank

En el primer semestre del 2011, i amb l'objectiu de promoure l'Espai Solidari entre els empleats, es va dur a terme la campanya *Tens una trucada en espera. Contestar costa molt poc*, invitant-los a col·laborar. Es van enviar correus electrònics a tots els empleats amb adreces personals informades, així com a les adreces genèriques de les oficines, fora de l'horari laboral. També es van enviar correus electrònics als empleats participants per agrair-los la seva col·laboració i sol·licitar-los la seva ajuda en la difusió del programa.

Programa Espai Solidari

Els empleats de CaixaBank també poden col·laborar amb GAVI Alliance, a través de l'Espai Solidari. Des de la seva creació el 2008, aquest programa promou la participació dels empleats, mitjançant petits donatius, en iniciatives promogudes per diferents organitzacions no governamentals amb les quals també col·labora la Fundació "la Caixa", com:

- El programa de la Creu Roja dedicat a la integració laboral de dones víctimes de la violència de gènere, i vinculat a la iniciativa Incorpora de "la Caixa".
- L'MCCH, per a la formació de dones emprenedores a les organitzacions de camperols de l'Equador.
- La col·laboració amb els Bancs d'Aliments.
- La col·laboració amb GAVI Alliance.

En relació amb aquesta última, des de l'any 2008, i gràcies a la contribució de l'Obra Social "la Caixa", l'AEVI i els més de 740 empleats que hi col·laboren mitjançant l'Espai Solidari, s'han immunitzat 1,5 milions d'infants al Camerun, Etiòpia, Mauritània, Moçambic, la República Centreafricana i el Sudan del Sud (Darfur) amb la vacuna

pentavalent, que protegeix de malalties com ara la diftèria, el tètanus, la tos ferina, la pneumònia-meningitis i l'hepatitis B.

L'Espai Solidari canalitza, a més, les donacions puntuals per a les víctimes de desastres naturals, conflictes armats, crisis oblidades i altres situacions que requereixin assistència humanitària. L'any 2011, el programa de Cooperació Internacional de la Fundació "la Caixa" va obrir un compte destinat a proveir d'ajuda humanitària les víctimes de la crisi alimentària a la Banya d'Àfrica. L'Obra Social "la Caixa" va aportar 100.000 euros de pressupost extraordinari i, a més, es va comprometre a aportar un euro per cada deu euros aportats pels ciutadans. La recaptació total, a final d'any, ha estat superior a 460.000 euros.

Productes de comerç just en el catàleg de Punts Estrella

Els clients de CaixaBank poden participar en un total de 62 projectes solidaris, seleccionats segons les indicacions de l'Obra Social "la Caixa", a través del programa de Punts Estrella. La seva contribució es pot efectuar a través de la conversió dels punts acumulats en aportacions monetàries o bé en canviar-los per productes vinculats al comerç just. El 2011 s'han inclòs 4 productes en el catàleg imprès i uns altres 2 més a la pàgina web. Els punts destinats pels clients a aquests projectes solidaris s'han traduït en 624.443 euros.

El programa de voluntariat corporatiu ha superat els 4.000 voluntaris

Voluntariat corporatiu

Els empleats de CaixaBank poden participar en les activitats solidàries que es coordinen a través del programa de voluntariat corporatiu.

El 2011, les 42 Associacions de Voluntaris "la Caixa" s'han agrupat en la Federació d'Associacions de Voluntaris de "la Caixa" (FASVOL). Aquesta Federació té com a objectiu facilitar les relacions i la col·laboració entre les diverses associacions, respectant-ne la independència i el grau d'autonomia.

Entre les activitats efectuades durant aquest any, cal destacar:

- La celebració del primer Dia del Voluntariat de "la Caixa" en un total de 33 associacions, commemorant d'aquesta manera l'Any Europeu del Voluntariat. En aquesta iniciativa hi van participar més de 1.500 empleats i es van realitzar activitats socials, ambientals, educatives i culturals.
- L'organització del Primer campionat d'Espanya per a persones amb discapacitat intel·lectual de bàsquet, en col·laboració amb l'Obra Social "la Caixa" i Special Olympics.
- La participació en la Gran Recollida d'Aliments va aconseguir un total de 518 tonelades d'aliments recollits.

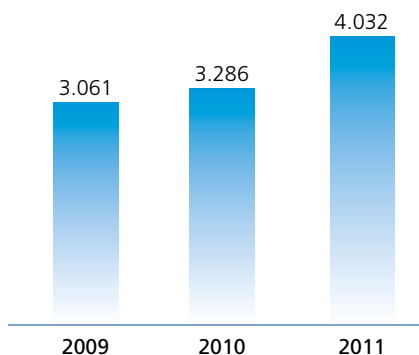
- La participació en el Congrés Europeu del Voluntariat i el *Marketplace*, amb la col·laboració de la Generalitat de Catalunya i la Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS).

Paral·lelament, 40 voluntaris del programa CooperantsCaixa han col·laborat en diversos projectes de cooperació internacional. Els voluntaris, amb l'objectiu de contribuir a la millora de l'emprenedoria impulsada des dels països en vies de desenvolupament, han ofert assistència tècnica i assessoria en gestió microempresarial.

► [Més informació](#)

Programa Voluntariat Corporatiu

Nombre de voluntaris





4. Resultats i informació financera 2011

- 4.1 Resultats
- 4.2 Activitat
- 4.3 Gestió del risc
- 4.4 Liquiditat
- 4.5 Gestió del capital
- 4.6 Resultats per segments de negoci
- 4.7 Ratings de CaixaBank

4. Resultats i informació financera 2011

4.1 Resultats

Resultat recurrent

El 2011, el resultat recurrent del Grup CaixaBank puja a 1.185 milions d'euros, un 12,8% menys que el 2010.

Els principals factors que defineixen el comportament del resultat del Grup són la gran capacitat de generació d'ingressos recurrents, la reducció de la despesa i l'augment de les dotacions per a insolvències seguint criteris conservadors. Els aspectes més significatius són els següents:

- Clara tendència positiva del marge d'interessos durant la segona meitat del 2011 (+15% en el quart trimestre del 2011 respecte al segon trimestre del 2011). En l'acumulat de l'any, el marge d'interessos es redueix un 7,3%.

- Sòlida evolució del marge brut, que es redueix només un 1,7% gràcies al creixement de les comissions, de l'11,1%, i a la major contribució dels ingressos recurrents de les participades (dividends i posada en equivalència), que creixen un 25,2% respecte al 2010.
- Reducció del 4% de les despeses d'explotació, derivada d'una estricta política de contenció i racionalització dels costos.
- El marge d'explotació se situa en 3.040 milions d'euros, un 0,9% superior al del 2010.
- Important esforç en dotacions per a insolvències mantenint alts nivells de cobertura. Així, les pèrdues recurrents per deteriorament d'actius financers arriben als 1.743 milions d'euros el 2011, un 19,6% més que el 2010. Tot això sense disposar del fons genèric, que es manté en 1.835 milions d'euros.

Compte de pèrdues i guanys recurrent^(*)

<i>Imports en milions d'euros</i>	Gener-Desembre		Variació
	2011	2010	En %
Ingressos financers	7.734	6.991	10,6
Despeses financeres	(4.564)	(3.573)	27,8
Marge d'interessos	3.170	3.418	(7,3)
Dividends	377	460	(18,0)
Resultats per posada en equivalència	536	269	99,0
Comissions netes	1.562	1.406	11,1
Resultats d'operacions financeres i diferències de canvi	170	258	(33,8)
Altres productes i càrregues d'explotació	457	568	(19,5)
Marge brut	6.272	6.379	(1,7)
Total despeses d'explotació	(3.232)	(3.366)	(4,0)
Marge d'explotació	3.040	3.013	0,9
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres	(1.743)	(1.456)	19,6
Guanys / pèrdues en baixa d'actius i altres	(6)	1	
Resultat abans d'impostos	1.291	1.558	(17,1)
Impost sobre beneficis	(106)	(199)	(46,3)
Resultat net recurrent	1.185	1.359	(12,8)
RORWA (%) (resultat net recurrent / actius ponderats per risc)	1,1	1,2	(0,1)
ROE recurrent (resultat recurrent / fons propis mitjans)	5,9	7,5	(1,6)
Ràtio d'eficiència recurrent (%)	51,5	52,8	(1,3)

(*) Tenint en compte l'especial importància dels resultats extraordinaris no recurrents registrats el 2011 i 2010, i per facilitar la comprensió i l'anàlisi de l'evolució del negoci, el compte de pèrdues i guanys consolidat recurrent presenta els resultats de l'activitat ordinària i recurrent del Grup CaixaBank. Addicionalment, els resultats recurrents s'ajusten per l'impacte dels resultats extraordinaris nets d'impostos, fins a establir els resultats atribuïts al Grup (vegeu compte de pèrdues i guanys públic a la pàgina 140).

Les plusvàlues extraordinàries pugen a 907 milions d'euros

Resultat atribuït al Grup

Els resultats extraordinaris nets de l'exercici 2011 pugen a -132 milions d'euros.

Les plusvàlues extraordinàries pugen a 907 milions d'euros nets d'impostos. Inclouen, bàsicament, el benefici per la venda del 50% de SegurCaixa Adeslas (450 milions d'euros nets), l'alliberament dels fons constituïts en exercicis anteriors com a conseqüència del test de suficiència de passius per operacions d'assegurances, en desaparèixer les necessitats de provisió (224 milions d'euros nets) i les plusvàlues per la venda d'actius, que inclouen 54 milions d'euros nets per la venda del 80% del Grup Hospitalari Adeslas.

Els sanejaments extraordinaris nets d'impostos pugen a 1.039 milions d'euros. Inclouen 374 milions d'euros nets (534 bruts) de dotacions per a insolvències addicionals als calendaris

Detall de resultats extraordinaris

Imports en milions d'euros (nets d'impostos)	Gener-Desembre		Variació
	2011	2010	En %
Resultat net recurrent	1.185	1.359	(12,8)
Beneficis extraordinaris	907	499	
Plusvàlues en venda del 50% de SegurCaixa Adeslas	450		
Disponibilitat de fons d'operacions d'assegurances	224	150	
Plusvàlues en venda d'actius	233	349	
Sanejaments extraordinaris	(1.039)	(646)	
Dotacions per a insolvències addicionals al calendari	(374)	(316)	
Sanejaments i pèrdues extraordinàries de participacions bancàries	(360)	(63)	
Sanejament net d'actius financers del negoci assegurador	(93)		
Altres sanejaments (despeses de reorganització i altres)	(117)	(102)	
Dotació per a la gestió futura del negoci	(95)	(165)	
Total resultats extraordinaris	(132)	(147)	
Resultat atribuït al Grup	1.053	1.212	(13,1)



establerts per la normativa aplicable; 360 milions d'euros nets relacionats amb la cartera de participades bancàries; 117 milions d'euros nets pel registre de les despeses derivades del procés de reorganització de CaixaBank i altres actius financers i altres conceptes, i 93 milions d'euros nets de sanejaments nets en la cartera de renda fixa del grup assegurador, derivats d'una exposició a deute sobirà grec que, després d'aplicar una quitació del 50% sobre el nominal, puja a 384 milions d'euros. Així mateix, seguint criteris conservadors, s'han dotat 95 milions d'euros nets (136 milions d'euros bruts) com a provisions addicionals en la cartera d'immobles adjudicats.

El resultat total atribuït al Grup CaixaBank arriba als 1.053 milions d'euros, un 13,1% menys que el 2010.

Compte de pèrdues i guanys públic^(*)

Imports en milions d'euros	Gener-Desembre		Variació
	2011	2010	En %
Ingressos financers	7.734	6.991	10,6
Despeses financeres	(4.564)	(3.573)	27,8
Marge d'interessos	3.170	3.418	(7,3)
Dividends	377	460	(18,0)
Resultats per posada en equivalència	282	269	4,8
Comissions netes	1.562	1.406	11,1
Resultats d'operacions financeres i diferències de canvi	343	258	33,2
Altres productes i càrregues d'explotació	777	782	(0,6)
Marge brut	6.511	6.593	(1,2)
Total despeses d'explotació	(3.342)	(3.366)	(0,7)
Marge d'explotació	3.169	3.227	(1,8)
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres	(2.557)	(2.314)	10,5
Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres	547	392	39,5
Resultat abans d'impostos	1.159	1.305	(11,2)
Impost sobre beneficis	(106)	(93)	14,0
Resultat atribuït al Grup	1.053	1.212	(13,1)
ROE total (%) (resultat total / fons propis mitjans)	5,2	6,7	(1,5)
Ràtio d'eficiència (%)	51,3	51,1	0,2

(*) El compte de pèrdues i guanys públic de CaixaBank presenta tant els resultats recurrents com els extraordinaris en l'epígraf corresponent del compte de resultats.

Resultats consolidats trimestrals de CaixaBank

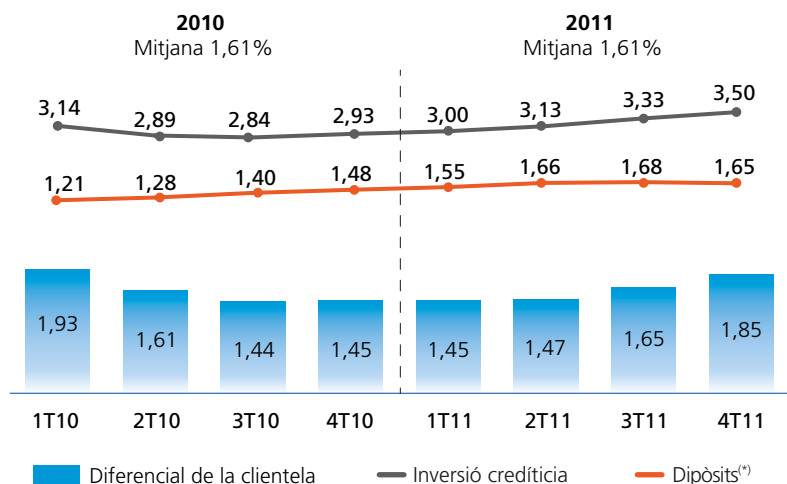
<i>Imports en milions d'euros</i>	1T10	2T10	3T10	4T10		1T11	2T11	3T11	4T11
Ingressos financers	1.755	1.762	1.691	1.783		1.821	1.871	1.998	2.044
Despeses financeres	(789)	(868)	(919)	(997)		(1.020)	(1.129)	(1.221)	(1.194)
Marge d'interessos	966	894	772	786		801	742	777	850
Dividends	65	313	2	80		4	366	3	4
Resultats per posada en equivalència	81	48	70	70		179	137	145	75
Comissions netes	331	348	375	352		383	389	365	425
Resultats d'operacions financeres i diferències de canvi	49	90	79	40		43	33	46	48
Altres productes i càrregues d'explotació	114	111	198	145		134	206	49	68
Marge brut	1.606	1.804	1.496	1.473		1.544	1.873	1.385	1.470
Total despeses d'explotació	(835)	(839)	(852)	(840)		(835)	(823)	(792)	(782)
Marge d'explotació	771	965	644	633		709	1.050	593	688
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres	(372)	(496)	(356)	(232)		(352)	(677)	(353)	(361)
Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres	(7)	1	(1)	8		4	(15)	6	(1)
Resultat abans d'impostos	392	470	287	409		361	358	246	326
Impostos sobre beneficis	(76)	(28)	(18)	(77)		(59)	42	(27)	(62)
Resultat després d'impostos	316	442	269	332		302	400	219	264
Resultat de minoritaris						2	(2)		
Resultat net recurrent	316	442	269	332		300	402	219	264
Beneficis extraordinaris nets	94			405		13	450	94	350
Sanejaments extraordinaris nets		(102)	(5)	(539)		(13)	(319)	(301)	(406)
Total resultats extraordinaris	94	(102)	(5)	(134)		0	131	(207)	(56)
Resultat atribuït al Grup	410	340	264	198		300	533	12	208

Rendibilitats trimestrals s/ ATM's

Dades en % dels actius totals mitjans elevats l'any	1T10	2T10	3T10	4T10	1T11	2T11	3T11	4T11
Ingressos financers	2,74	2,65	2,46	2,61	2,71	2,78	2,88	3,00
Despeses financeres	(1,23)	(1,31)	(1,34)	(1,46)	(1,52)	(1,68)	(1,76)	(1,75)
Marge d'interessos	1,51	1,34	1,12	1,15	1,19	1,10	1,12	1,25
Dividends	0,10	0,47		0,12	0,01	0,54		0,01
Resultats per posada en equivalència	0,12	0,07	0,10	0,10	0,26	0,20	0,21	0,11
Comissions netes	0,51	0,52	0,55	0,52	0,56	0,58	0,53	0,63
Resultats d'operacions financeres i diferències de canvi	0,08	0,14	0,12	0,06	0,06	0,05	0,07	0,07
Altres productes i càrregues d'explotació	0,16	0,17	0,31	0,22	0,19	0,31	0,08	0,10
Marge brut	2,48	2,71	2,20	2,17	2,27	2,78	2,01	2,17
Total despeses d'explotació	(1,29)	(1,26)	(1,25)	(1,24)	(1,23)	(1,22)	(1,15)	(1,15)
Marge d'explotació	1,19	1,45	0,95	0,93	1,04	1,56	0,86	1,02
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres	(0,57)	(0,75)	(0,53)	(0,34)	(0,52)	(1,01)	(0,51)	(0,54)
Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres	(0,02)	0,01		0,01	0,01	(0,02)	0,01	
Resultat abans d'impostos	0,60	0,71	0,42	0,60	0,53	0,53	0,36	0,48
Impostos sobre beneficis	(0,11)	(0,05)	(0,02)	(0,11)	(0,09)	0,07	(0,04)	(0,09)
Resultat net recurrent	0,49	0,66	0,40	0,49	0,44	0,60	0,32	0,39
Beneficis extraordinaris nets	0,14			0,60	0,02	0,67	0,14	0,52
Sanejaments extraordinaris nets		(0,15)	(0,01)	(0,80)	(0,02)	(0,48)	(0,44)	(0,60)
Total resultats extraordinaris	0,14	(0,15)	(0,01)	(0,20)	0,00	0,19	(0,30)	(0,08)
Resultat atribuït al Grup	0,63	0,51	0,39	0,29	0,44	0,79	0,02	0,31
En milions d'euros:								
Actius totals mitjans	259.277	266.538	272.183	271.180	272.458	269.831	275.052	270.662

Evolució del diferencial de la clientela

En percentatge



(*) Cost dels dipòsits d'estalvi a la vista, estalvi a termini, emprèstits i cessió temporal d'actius de l'activitat *retail*. No inclou el cost de les emissions institucionals ni dels passius subordinats.

Marge d'interessos

El marge d'interessos presenta durant la segona meitat de l'exercici un augment sostingut. En el quart trimestre del 2011, el marge d'interessos augmenta un 15% respecte al segon trimestre. El marge d'interessos del 2011 se situa en els 3.170 milions d'euros, amb una reducció anual del 7,3%. Aquesta reducció és deguda a un entorn marcat per la inestabilitat dels mercats financers, la contenció del creixement dels volums gestionats, la forta competència per la captació de dipòsits i l'augment del cost de les emissions en els mercats majoristes.

En aquest entorn, i davant les incerteses sobre l'evolució econòmica i les tensions dels mercats, CaixaBank ha gestionat adequadament i anticipadament la captació de liquiditat en els mercats

minorista i institucional. Aquesta gestió va tenir un impacte temporal concentrat en el marge d'interessos del segon trimestre, amb un augment de les despeses financeres que s'ha compensat en el segon semestre gràcies a l'adequada gestió del marge de les noves operacions de l'estalvi a termini, així com per l'augment dels ingressos financers com a conseqüència de les reprecials de la cartera hipotecària i de la gestió activa dels marges de les noves operacions creditícies.

L'evolució positiva del marge d'interessos durant el segon semestre s'observa també en el diferencial de la clientela, fet que reflecteix la rendibilitat dels clients de l'activitat minorista, que continua augmentant i se situa en l'1,85%. Puja 38 punts bàsics en comparació amb el segon trimestre del 2011. El creixement anual del diferencial de la clientela és de 40 punts bàsics.

Rendiments i costos trimestrals

		1T10			2T10			3T10			4T10		
		S. mitjà	R/C	Tipus %	S. mitjà	R/C	Tipus %	S. mitjà	R/C	Tipus %	S. mitjà	R/C	Tipus %
<i>Imports en milions d'euros</i>													
Intermediaris financers		8.097	15	0,73	9.128	15	0,66	11.767	20	0,67	8.369	20	0,94
Cartera de crèdits	(a)	174.742	1.348	3,14	175.206	1.266	2,89	177.658	1.262	2,84	183.153	1.343	2,93
Valors representatius de deute		23.398	150	2,59	25.791	163	2,53	24.298	150	2,44	22.343	148	2,62
Altres actius amb rendiment ⁽¹⁾		19.363	222	4,64	19.354	255	5,28	19.673	245	4,94	19.486	268	5,46
Resta d'actius		33.677	20		37.059	63		38.787	14		37.829	4	
Total treballs	(b)	259.277	1.755	2,74	266.538	1.762	2,65	272.183	1.691	2,46	271.180	1.783	2,61
Intermediaris financers		22.175	(42)	0,77	27.017	(52)	0,76	29.019	(74)	1,02	19.493	(56)	1,13
<i>Recursos de clients retail</i>	(c)	131.392	(391)	1,21	129.900	(413)	1,28	128.403	(454)	1,40	129.748	(485)	1,48
Estalvi a la vista		53.871	(28)	0,21	52.964	(32)	0,24	53.365	(45)	0,33	52.925	(34)	0,26
Estalvi a termini		71.640	(352)	1,99	68.669	(350)	2,05	66.711	(377)	2,24	68.561	(416)	2,41
Cessió temporal d'actius i emprèstits <i>retail</i>		5.881	(11)	0,78	8.267	(31)	1,49	8.327	(32)	1,56	8.262	(35)	1,69
Emprèstits i valors negociables		34.772	(100)	1,16	34.524	(103)	1,20	35.166	(110)	1,24	37.299	(138)	1,46
Passius subordinats		6.724	(33)	2,02	6.693	(39)	2,35	6.693	(43)	2,52	6.826	(46)	2,69
Altres passius amb cost ⁽¹⁾		22.138	(212)	3,89	21.890	(241)	4,41	24.512	(235)	3,81	29.123	(268)	3,66
Resta de passius		42.076	(11)		46.514	(20)		48.390	(3)		48.691	(4)	
Total recursos	(d)	259.277	(789)	1,23	266.538	(868)	1,31	272.183	(919)	1,34	271.180	(997)	1,46
Marge d'interessos		966			894			772			786		
Diferencial de la clientela	(a-c)			1,93			1,61			1,44			1,45
Diferencial de balanç	(b-d)			1,51			1,34			1,12			1,15

(1) Inclou els actius i passius de les filials d'assegurances.

Rendiments i costos trimestrals (continuació)

		1T11			2T11			3T11			4T11		
		S. mitjà	R/C	Tipus %	S. mitjà	R/C	Tipus %	S. mitjà	R/C	Tipus %	S. mitjà	R/C	Tipus %
<i>Imports en milions d'euros</i>													
Intermediaris financers		7.989	17	0,87	8.060	24	1,20	9.296	30	1,29	5.317	17	1,28
Cartera de crèdits	(a)	184.818	1.387	3,00	183.077	1.431	3,13	184.233	1.532	3,33	182.803	1.598	3,50
Valors representatius de deute		22.159	149	2,73	19.543	143	2,93	18.656	138	2,94	16.434	141	3,40
Altres actius amb rendiment ⁽¹⁾		19.517	264	5,48	20.904	268	5,15	21.791	295	5,37	23.141	286	4,90
Resta d'actius		37.975	4		38.247	5		41.076	3		42.967	2	
Total treballs	(b)	272.458	1.821	2,71	269.831	1.871	2,78	275.052	1.998	2,88	270.662	2.044	3,00
Intermediaris financers		15.838	(53)	1,36	12.552	(60)	1,91	16.286	(79)	1,93	17.632	(81)	1,82
Recursos de clients <i>retail</i>	(c)	128.595	(491)	1,55	128.973	(535)	1,66	129.184	(548)	1,68	125.995	(524)	1,65
Estalvi a la vista		52.934	(47)	0,36	54.224	(63)	0,47	52.597	(53)	0,40	52.943	(46)	0,35
Estalvi a termini		68.263	(414)	2,46	69.734	(452)	2,60	72.141	(478)	2,63	67.802	(452)	2,64
Cessió temporal d'actius i emprèstits <i>retail</i>		7.398	(30)	1,69	5.015	(20)	1,58	4.446	(17)	1,58	5.250	(26)	1,99
Emprèstits i valors negociables		39.171	(149)	1,54	39.942	(204)	2,05	39.902	(230)	2,28	38.249	(229)	2,38
Passius subordinats		6.893	(46)	2,69	6.890	(49)	2,87	6.884	(53)	3,05	5.530	(47)	3,40
Altres passius amb cost ⁽¹⁾		33.738	(275)	3,30	33.424	(280)	3,36	31.677	(309)	3,87	30.560	(303)	3,94
Resta de passius		48.223	(6)		48.050	(1)		51.119	(2)		52.696	(10)	
Total recursos	(d)	272.458	(1.020)	1,52	269.831	(1.129)	1,68	275.052	(1.221)	1,76	270.662	(1.194)	1,75
Marge d'interessos		801			742			777			850		
Diferencial de la clientela	(a-c)			1,45			1,47			1,65			1,85
Diferencial de balanç	(b-d)			1,19			1,10			1,12			1,25

(1) Inclou els actius i passius de les filials d'assegurances.



Marge brut

Els ingressos totals recurrents (marge brut) se situen en els 6.272 milions d'euros, un 1,7% menys que el 2010. La positiva evolució dels resultats de la cartera de participades i de les comissions mitiga la reducció del marge d'interessos, dels ingressos per resultats d'operacions financeres i diferències de canvi i d'altres productes d'explotació.

Destaca en particular l'elevat creixement de les comissions netes, de l'11,1%, les quals se situen en els 1.562 milions d'euros, 156 milions d'euros més que el 2010. Aquesta evolució positiva es deu a la intensa activitat comercial, amb una gestió especialitzada per segments que genera un augment tant de l'activitat bancària com la de fons d'inversió i d'assegurances, amb una adequada gestió dels serveis oferts als clients. N'és una mostra la posició de lideratge de

CaixaBank en banca *online*, a través de Línia Oberta (amb 6,9 milions de clients), banca mòbil (amb 2,3 milions de clients) i banca electrònica (10,5 milions de targetes).

La fortalesa de la cartera de participades de CaixaBank, juntament amb la diversificació en l'àmbit bancari internacional (20% de GF Inbursa, 30,1% de Banco BPI, 17,0% de The Bank of East Asia, 9,8% d'Erste Bank i 20,7% de Boursorama) i de serveis (5,4% de Telefónica i 12,8% de Repsol), porten a un creixement dels ingressos recurrents de la cartera de renda variable que se situen en 913 milions d'euros, un 25,2% més que el 2010. Cal destacar que, arran de la reorganització del Grup "la Caixa", Repsol es considera entitat associada i es valora per posada en equivalència, amb el consegüent impacte en les línies de dividends i resultats per posada en equivalència.

Comissions

<i>Imports en milions d'euros</i>	Gener-Desembre		Variació	
	2011	2010	Absoluta	En %
Comissions bancàries	1.074	1.015	59	5,7
Fons d'inversió	157	137	20	14,6
Comercialització d'assegurances i plans de pensions	180	157	23	14,5
Valors i altres	151	97	54	56,4
Comissions netes	1.562	1.406	156	11,1

<i>Imports en milions d'euros</i>	1T10	2T10	3T10	4T10		1T11	2T11	3T11	4T11
Comissions bancàries	241	254	279	241		278	274	270	252
Fons d'inversió	32	32	39	34		38	41	38	40
Comercialització d'assegurances i plans de pensions	38	40	40	39		42	48	46	44
Valors i altres	20	22	17	38		25	26	11	89
Comissions netes	331	348	375	352		383	389	365	425

Ingressos de la cartera de renda variable^(*)

<i>Imports en milions d'euros</i>	Gener-Desembre		Variació	
	2011	2010	Absoluta	En %
Dividends	377	460	(83)	(18,0)
Resultats per posada en equivalència	536	269	267	99,0
Ingressos de la cartera de renda variable	913	729	184	25,2

<i>Imports en milions d'euros</i>	1T10	2T10	3T10	4T10		1T11	2T11	3T11	4T11
Dividends	65	313	2	80		4	366	3	4
Resultats per posada en equivalència	81	48	70	70		179	137	145	75
Ingressos de la cartera de renda variable	146	361	72	150		183	503	148	79

(*) Excloses les partides extraordinàries.

Finalment la línia altres productes / càrregues d'explotació es veu afectada per la venda al desembre del 2010 de la branca de rènting de vehicles de CaixaRenting, amb una reducció respecte al 2010 dels ingressos per rènting operatiu. Així mateix, l'evolució trimestral dels ingressos i despeses de l'activitat d'assegurances està condicionada per la compra al juny del 2010 de SegurCaixa Adeslas i la venda del 50% de la mateixa companyia al juny del 2011, sense impacte en la comparativa anual.

Altres productes / càrregues d'explotació				
<i>Imports en milions d'euros</i>	Gener-Desembre		Variació	
	2011	2010	Absoluta	En %
Ingressos i despeses de l'activitat d'assegurances	479	421	58	13,9
Altres productes i càrregues d'explotació	(22)	147	(169)	(115,0)
Ingressos per rènting operatiu	11	134	(123)	(91,7)
Contribució al fons de garantia de dipòsits	(118)	(100)	(18)	18,1
Altres productes / càrregues d'explotació	85	113	(28)	(24,8)
Altres productes / càrregues d'explotació	457	568	(111)	(19,5)

<i>Imports en milions d'euros</i>	1T10	2T10	3T10	4T10		1T11	2T11	3T11	4T11
Ingressos i despeses de l'activitat d'assegurances	70	83	144	124		138	209	56	76
Altres productes i càrregues d'explotació	44	28	54	21		(4)	(3)	(7)	(8)
Ingressos per rènting operatiu	34	33	34	33		4	3	3	1
Contribució al fons de garantia de dipòsits	(25)	(24)	(25)	(26)		(29)	(30)	(29)	(30)
Altres productes / càrregues d'explotació	35	19	45	14		21	24	19	21
Altres productes / càrregues d'explotació	114	111	198	145		134	206	49	68

Despeses d'explotació i mitjans

L'estricta política de contenció i racionalització dels costos ha permès reduir un 4% les despeses d'explotació recurrents.

L'augment del 2,7% de les despeses de personal, que inclouen els impactes de la integració de Caixa Girona i Bankpime, queda compensat per la reducció del 8,6% de les despeses generals i del 27,1% de les amortitzacions.

L'esforç de reducció de la despesa continua sent compatible amb els objectius de creixement i la posició de lideratge de CaixaBank, amb la xarxa d'oficines més extensa del sistema financer espanyol, amb 5.196 oficines i 8.011 caixers. Al tancament del desembre del 2011, CaixaBank té contractades 26.993 persones, amb una reducció anual de 1.398 empleats, que inclou la baixa dels empleats de SegurCaixa Adeslas després de la venda del 50% a Mutua Madrileña el juny del 2011.

Despeses d'explotació

<i>Imports en milions d'euros</i>	Gener-Desembre		Variació	
	2011	2010	Absoluta	En %
Despeses de personal	(2.201)	(2.144)	(57)	2,7
Despeses generals	(690)	(754)	64	(8,6)
Despeses d'administració	(2.891)	(2.898)	7	(0,2)
Amortitzacions	(341)	(468)	127	(27,1)
Total despeses d'explotació	(3.232)	(3.366)	134	(4,0)

<i>Imports en milions d'euros</i>	1T10	2T10	3T10	4T10	1T11	2T11	3T11	4T11
Despeses de personal	(529)	(533)	(543)	(539)	(558)	(560)	(543)	(540)
Despeses generals	(202)	(187)	(187)	(178)	(186)	(170)	(166)	(168)
Despeses d'administració	(731)	(720)	(730)	(717)	(744)	(730)	(709)	(708)
Amortitzacions	(104)	(119)	(122)	(123)	(91)	(93)	(83)	(74)
Total despeses d'explotació	(835)	(839)	(852)	(840)	(835)	(823)	(792)	(782)

Mitjans

	Variació anual						
	Des. 2010	Mar. 2011	Jun. 2011	Set. 2011	Des. 2011	Absoluta	%
Oficines CaixaBank	5.409	5.277	5.247	5.192	5.196	(213)	(3,9)
Empleats Grup CaixaBank	28.391	28.339	28.284	27.339	26.993	(1.398)	(4,9)
Empleats CaixaBank individual	25.280	25.182	25.150	25.109	24.915	(365)	(1,4)

Marge d'explotació

La intensa activitat comercial amb gran generació d'ingressos i el gran esforç de reducció de despeses del 4% permeten que el marge d'explotació recurrent generat el 2011 arribi als 3.040 milions d'euros, un 0,9% superior al del 2010. La ràtio d'eficiència se situa en el 51,5%.

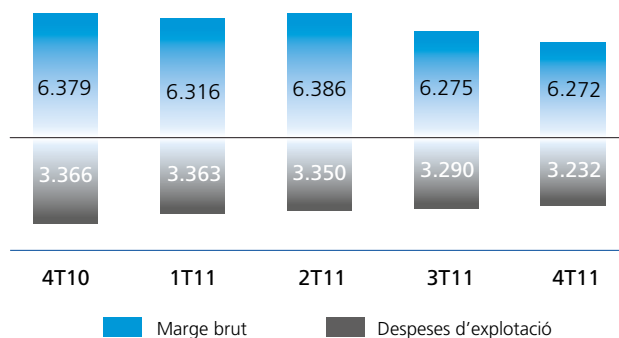
Marge d'explotació recurrent

Imports en milions d'euros	Gener-Desembre		Variació	
	2011	2010	Absoluta	En %
Marge brut	6.272	6.379	(107)	(1,7)
Total despeses d'explotació	(3.232)	(3.366)	134	(4,0)
Marge d'explotació	3.040	3.013	27	0,9
Ràtio d'eficiència recurrent (despeses d'explotació / marge brut)	51,5%	52,8%		

Imports en milions d'euros	1T10	2T10	3T10	4T10		1T11	2T11	3T11	4T11
Marge brut	1.606	1.804	1.496	1.473		1.544	1.873	1.385	1.470
Total despeses d'explotació	(835)	(839)	(852)	(840)		(835)	(823)	(792)	(782)
Marge d'explotació	771	965	644	633		709	1.050	593	688
Ràtio d'eficiència recurrent (últims 12 mesos) (%)				52,8		53,3	52,5	52,4	51,5

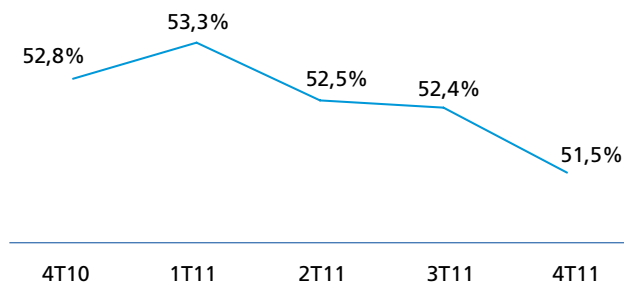
Eficiència

En milions d'euros. Últims 12 mesos



Ràtio d'eficiència

Últims 12 mesos



Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres

La sostinguda capacitat de generació de resultats recurrents ha permès realitzar importants dotacions per a insolvències aplicant criteris conservadors en la valoració de riscos crediticis. El 2011, les pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres arriben als 1.743 milions d'euros, un 19,6% més que el 2010. Amb això, i sense disposar del fons genèric per a insolvències, la ràtio de cobertura es manté en un elevat 60%, per sobre de la mitjana del sector, que se situa al desembre del 2011 en el 56%.

Amb relació a la despesa per Impost sobre Societats, cal considerar que la pràctica totalitat dels ingressos de participades es registra neta d'impostos, pel fet d'haver tributat en la societat participada, i cal aplicar, si escau, les deduccions establertes per la normativa fiscal.

Amb tot això, en un entorn advers, la gestió activa dels marges de les operacions, dels volums i de les rendibilitats, juntament amb una estricta política de reducció i racionalització dels costos, permeten a CaixaBank mantenir una elevada capacitat operativa de generació de resultats recurrents compatible amb el registre d'un elevat volum de dotacions.

Pèrdues per deteriorament d'actius recurrents

<i>Imports en milions d'euros</i>	Gener-Desembre		Variació	
	2011	2010	Absoluta	En %
Dotació per a insolvències específica	(1.707)	(1.428)	(279)	19,5
Disponibilitat / Dotació del fons genèric per a insolvències	0	0	0	
Altres dotacions a provisions	(36)	(28)	(8)	22,6
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres	(1.743)	(1.456)	(287)	19,6

<i>Imports en milions d'euros</i>	1T10	2T10	3T10	4T10	1T11	2T11	3T11	4T11
Dotació per a insolvències específica	(366)	(460)	(392)	(210)	(351)	(650)	(348)	(358)
Disponibilitat / Dotació del fons genèric per a insolvències	0	0	0	0	0	0	0	0
Altres dotacions a provisions	(6)	(36)	36	(22)	(1)	(27)	(5)	(3)
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres	(372)	(496)	(356)	(232)	(352)	(677)	(353)	(361)

4.2 Activitat

Balanç

Al tancament de l'exercici 2011, CaixaBank presenta una gran estabilitat en el seu balanç. Gràcies a la sòlida base de finançament minorista i als fons propis, la dependència de finançament dels mercats majoristes és reduïda, amb una elevada capacitat d'obtenir finançament.

Així mateix, CaixaBank ha mantingut un posicionament diferencial en el mercat respecte a altres entitats, ja que ha continuat donant suport al crèdit a particulars i empreses.

La clau que permet mantenir aquesta estabilitat al llarg dels anys és el lideratge a Espanya que resulta de la intensa activitat comercial de les oficines.

CaixaBank orienta la seva activitat comercial a la vinculació a llarg termini dels seus gairebé 10,4 milions de clients, la qual cosa li permet ostentar i reforçar de forma consistent el seu lideratge en banca minorista a Espanya amb una intensa gestió de Banca de Particulars i millorar de manera sostinguda el seu posicionament en els diferents segments de gestió especialitzada: banca d'empreses, corporativa, pimes, personal i privada.



Balanç de situació públic consolidat del Grup CaixaBank

<i>Imports en milions d'euros</i>	31-03-10	30-06-10	30-09-10	31-12-10		31-03-11	30-06-11	30-09-11	31-12-11	Variació % anual
Caixa i dipòsits en bancs centrals	2.731	1.945	441	2.443		839	3.838	2.534	2.712	11,0
Cartera de negociació	7.351	3.931	3.492	3.118		3.349	2.881	3.742	4.184	34,2
Actius financers disponibles per a la venda	44.457	42.200	40.348	39.936		35.797	35.461	32.697	35.097	(12,1)
Inversions creditícies	182.621	185.754	184.054	195.495		190.542	196.512	189.565	188.601	(3,5)
<i>Dipòsits en entitats de crèdit</i>	5.906	4.906	4.304	8.485		4.188	7.076	3.727	5.127	(39,6)
<i>Crèdit a la clientela</i>	174.767	178.958	177.912	185.221		184.637	187.771	184.262	181.940	(1,8)
<i>Valors representatius de deute</i>	1.948	1.890	1.838	1.789		1.717	1.665	1.576	1.534	(14,3)
Cartera d'inversió a venciment	0	7.319	7.407	7.389		7.398	7.417	7.468	7.784	5,3
Actius no corrents en venda	499	613	604	686		3.074	774	1.146	1.779	159,3
Participacions	4.884	5.130	4.870	5.126		8.121	8.978	8.863	8.882	73,3
Actiu material	3.792	4.063	4.052	3.663		3.476	3.315	3.282	3.303	(9,8)
Actiu intangible	1.383	2.244	2.241	2.229		1.336	1.124	1.121	1.176	(47,2)
Resta actius	13.253	16.513	15.273	12.982		11.547	13.087	17.123	16.907	30,2
Total actiu	260.971	269.712	262.782	273.067		265.479	273.387	267.541	270.425	(1,0)
Passiu	241.318	250.412	242.912	253.470		245.326	251.780	246.568	249.710	(1,5)
Cartera de negociació	2.079	1.924	2.902	2.599		3.051	3.016	3.538	4.117	58,4
Passius financers a cost amortitzat	203.527	210.350	201.957	215.483		207.745	213.986	204.506	205.164	(4,8)
<i>Dipòsits de bancs centrals i EECC</i>	22.194	28.126	23.625	19.088		12.315	11.692	14.048	23.570	23,5
<i>Dipòsits de la clientela</i>	130.032	130.825	125.765	142.106		137.946	147.393	137.163	128.989	(9,2)
<i>Dèbits representats per valors negociables</i>	40.964	41.614	42.158	44.211		46.583	44.109	42.491	43.901	(0,7)
<i>Passius subordinats</i>	6.690	6.332	6.689	6.889		6.887	6.881	6.883	5.382	(21,9)
<i>Altres passius financers</i>	3.647	3.453	3.720	3.189		4.014	3.911	3.921	3.322	4,2
Passius per contractes d'assegurances	20.197	20.028	20.963	19.779		19.926	20.166	20.613	21.745	9,9
Provisions	2.834	2.914	2.768	2.948		2.899	2.799	2.751	2.807	(4,8)
Resta passius	12.681	15.196	14.322	12.661		11.706	11.813	15.160	15.877	25,4
Patrimoni net	19.653	19.300	19.870	19.597		20.153	21.607	20.973	20.715	5,7
Fons propis	18.117	18.331	18.377	18.163		19.272	21.092	20.967	20.751	14,2
Resultat atribuït al Grup	410	750	1.014	1.212		300	833	845	1.053	(13,1)
Interessos minoritaris i ajustaments per valoració	1.536	969	1.493	1.434		881	515	6	(36)	(102,5)
Total passiu i patrimoni net	260.971	269.712	262.782	273.067		265.479	273.387	267.541	270.425	(1,0)

Recursos de clients

Els recursos totals de clients gestionats pugen a 241.203 milions d'euros, amb un augment el 2011 de 2.573 milions d'euros.

L'evolució dels recursos de clients respon a una gestió activa de l'estructura de les

fontes de finançament amb l'objectiu de protegir al màxim els marges de les operacions i mantenir nivells confortables de liquiditat. En aquest sentit, els recursos de balanç del 31 de desembre de 2011 se situen en els 196.312 milions d'euros, amb una reducció de 5.729 milions d'euros el 2011, xifra que representa un 2,8%

menys respecte al 31 de desembre de 2010. Així mateix, s'ha potenciat la col·locació de recursos de clients fora de balanç, la qual cosa es manifesta en un creixement dels saldos gestionats en fons d'inversió i de plans de pensions del 6,3% i del 8,9%, respectivament, respecte a l'any anterior.

La quota de mercat de fons d'inversió arriba ja al 12,5% (+1,9 *versus* 2010). A més, CaixaBank manté el lideratge en assegurances d'estalvi amb una quota del 15,7% (+0,9 *versus* 2010). Cal destacar també el creixement de la quota de total dipòsits (vista i termini) del +0,4 respecte al 2010, que se situa en el 10,5% (setembre del 2011).

Recursos de clients

Imports en milions d'euros	31-03-10	30-06-10	30-09-10	31-12-10	31-03-11	30-06-11	30-09-11	31-12-11	Variació % anual
Passius financers - Clientela	176.652	177.189	173.841	181.067	179.694	183.080	176.393	172.767	(4,6)
Productes propis <i>retail</i>	139.130	137.550	134.064	137.089	133.751	138.861	133.252	131.047	(4,4)
Estalvi a la vista	54.456	56.360	53.581	54.716	56.353	56.079	52.680	56.264	2,8
Estalvi a termini	72.169	68.590	68.318	70.096	66.506	72.628	70.777	63.574	(9,3)
Emprèstits (<i>retail</i>)	5.812	5.907	5.472	5.584	4.199	3.470	3.112	6.026	7,9
Passius subordinats (P. preferents i D. subordinat)	6.693	6.693	6.693	6.693	6.693	6.684	6.683	5.183	(22,6)
Cessió temporal d'actius i periodificadores	2.824	4.300	3.709	4.257	2.473	2.439	2.982	2.938	(31,0)
Emissions institucionals ⁽¹⁾	34.698	35.339	36.068	39.721	43.470	41.780	40.159	38.782	(2,4)
Passius per contractes d'assegurances	19.513	20.189	20.456	20.974	21.442	21.790	22.282	23.545	12,3
Total recursos de clients en balanç ⁽²⁾	196.165	197.378	194.297	202.041	201.136	204.870	198.675	196.312	(2,8)
Fons d'inversió i Sicav's	16.089	16.636	17.771	17.017	19.252	18.821	17.918	18.089	6,3
Plans de pensions	12.297	12.219	12.601	13.060	13.425	13.470	13.352	14.220	8,9
Altres comptes ⁽³⁾	5.552	5.991	5.816	6.512	7.439	10.897	10.723	12.582	93,2
Total recursos de clients fora de balanç	33.938	34.846	36.188	36.589	40.116	43.188	41.993	44.891	22,7
Total recursos de clients	230.103	232.224	230.485	238.630	241.252	248.058	240.668	241.203	1,1

(1) Inclou: +200 milions d'euros de passius subordinats i +1.325 milions d'euros de cèdules multicedents classificades en estalvi a termini en el balanç públic.

(2) No inclou entitats de contrapartida (5.506 milions d'euros a 31 de desembre de 2011) ni adquisició temporal d'actius.

(3) Inclou actius financers comercialitzats a clients minoristes.



Crèdits a la clientela

Els crèdits sobre clients bruts se situen en 186.049 milions d'euros, amb una reducció de 3.340 milions d'euros l'últim any, un 1,8% menys. Aquesta reducció s'emmarca dins la tendència general de contracció del crèdit del sistema financer espanyol. CaixaBank manté la voluntat de suport als projectes personals i empresarials dels seus clients, i ha augmentat les quotes de mercat. Així, la quota de crèdit al consum continua augmentant i arriba, amb dades del novembre del 2011, a l'11,5% del total sistema (+0,8 *versus* 2010), la de *factoring* i *confirming* se situa en el 14,9% (+1,7 *versus* 2010) i la d'hipoteques es manté en l'11,1%.

Per segments s'observa una reducció important de l'exposició al risc promotor de 3.846 milions d'euros, un 14,6% menys respecte al desembre del 2010. Per contra, el crèdit a sectors productius expromotors ha augmentat un 1,2% el 2011, la qual cosa reforça la diversificació i atomització de la cartera creditícia, destinada en un 66% a l'activitat *retail* (particulars i pimes).

Crèdit a la clientela

<i>Imports en milions d'euros</i>	31-03-10	30-06-10	30-09-10	31-12-10	31-03-11	30-06-11	30-09-11	31-12-11	Variació % anual
Crèdits a les administracions públiques	7.069	9.009	9.128	9.381	10.406	10.673	11.411	11.279	20,2
Crèdits al sector privat	171.283	173.689	172.760	180.008	178.289	178.243	176.117	174.770	(2,9)
<i>amb garantia real</i>	119.460	119.475	119.518	123.938	123.189	122.436	121.518	120.151	(3,1)
<i>amb garantia personal i altres</i>	51.823	54.214	53.242	56.070	55.100	55.807	54.599	54.619	(2,6)
Total crèdits s/ clients, brut	178.352	182.698	181.888	189.389	188.695	188.916	187.528	186.049	(1,8)
Fons per a insolvències	(3.881)	(4.117)	(4.291)	(4.951)	(4.959)	(5.584)	(5.857)	(5.637)	13,9
Total crèdits s/ clients, net (*)	174.471	178.581	177.597	184.438	183.736	183.332	181.671	180.412	(2,2)
(*) No inclou entitats de contrapartida ni adquisició temporal d'actius.									
Promemòria:									
Total riscos contingents	9.228	9.086	9.049	9.096	9.280	9.519	9.308	9.392	3,2

<i>Imports en milions d'euros</i>	31-03-10	30-06-10	30-09-10	31-12-10	31-03-11	30-06-11	30-09-11	31-12-11	Variació % anual
Crèdits a particulars	91.096	91.592	91.235	94.796	94.299	94.137	94.384	93.722	(1,1)
Compra habitatge	67.061	67.655	67.543	70.054	69.946	70.032	69.931	69.705	(0,5)
Altres finalitats	24.035	23.937	23.692	24.742	24.353	24.105	24.453	24.017	(2,9)
Crèdits a empreses	80.187	82.097	81.525	85.212	83.990	84.106	81.733	81.048	(4,9)
Sectors productius expromotors	50.407	52.839	52.359	54.840	54.254	56.288	54.668	55.481	1,2
Promotors	26.934	25.860	25.663	26.284	25.581	24.520	23.739	22.438	(14,6)
ServiHabitat i altres companyies del Grup "la Caixa"	2.846	3.398	3.503	4.088	4.155	3.298	3.326	3.129	(23,5)
Sector públic	7.069	9.009	9.128	9.381	10.406	10.673	11.411	11.279	20,2
Total crèdits	178.352	182.698	181.888	189.389	188.695	188.916	187.528	186.049	(1,8)

4.3 Gestió del risc

Mesures de qualitat del risc

La gestió del risc de CaixaBank es caracteritza per una prudent política de concessió i un elevat grau d'anticipació per aconseguir una de les situacions patrimonials més sòlides del mercat financer espanyol. El grau de risc de crèdit de CaixaBank es manté entre els més baixos del sistema financer espanyol, a causa de la diversificació, el valor de les garanties i una prudent política de cobertura del risc.

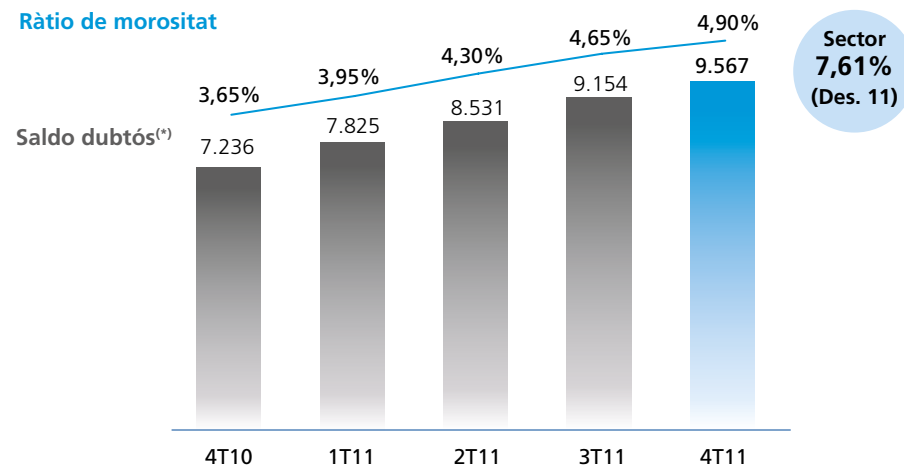
A 31 de desembre de 2011, la ràtio de morositat és del 4,90% i el nivell de cobertura amb provisions assoleix el 60%, un 137% si s'hi inclou la garantia hipotecària. La ràtio de morositat continua mantenint-se molt per sota de la mitjana del sector (7,61% a desembre del 2011).

Per segments, la ràtio de morositat es manté en nivells significativament reduïts per a particulars (1,82%) i empreses (3,49%), de manera que el major impacte en la ràtio de morositat deriva fonamentalment del creixement dels crèdits dubtosos del sector promotor.

Saldo dubtós i ràtio de morositat

Milions d'euros

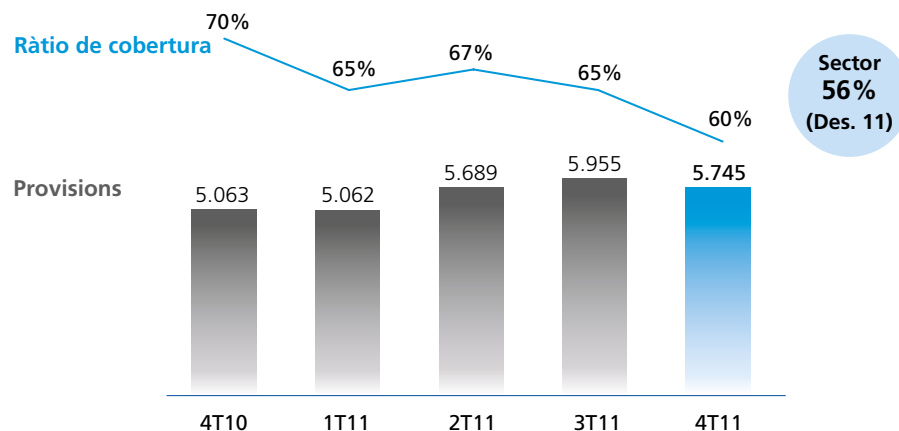
Ràtio de morositat



(*) Dubtosos sobre total de riscos (crèdits + riscos contingents)

Provisions i ràtio de cobertura

Milions d'euros. Crèdits + avals



Principals ràtios

	31-03-10	30-06-10	30-09-10	31-12-10		31-03-11	30-06-11	30-09-11	31-12-11
Ràtio de morositat ⁽¹⁾	3,43%	3,41%	3,48%	3,65%		3,95%	4,30%	4,65%	4,90%
Ràtio de cobertura	62%	65%	66%	70%		65%	67%	65%	60%
Ràtio de cobertura amb garantia real	126%	130%	132%	141%		137%	139%	139%	137%
Cost of risk anualitzat (Dotacions totals ⁽²⁾ / Risc brut)	1,00%	1,02%	0,95%	1,12%		0,71%	1,37%	1,30%	1,14%

(1) Dubtosos sobre total riscos (crèdits + avals).

(2) Inclou dotacions recurrents i extraordinàries.

	Ràtio de morositat					Ràtio de morositat				Variació anual
	31-03-10	30-06-10	30-09-10	31-12-10		31-03-11	30-06-11	30-09-11	31-12-11	
Crèdits a particulars	1,80%	1,71%	1,72%	1,65%		1,65%	1,68%	1,80%	1,82%	0,17
Compra habitatge	1,67%	1,53%	1,49%	1,40%		1,38%	1,37%	1,45%	1,48%	0,08
Altres finalitats	2,16%	2,23%	2,36%	2,38%		2,45%	2,58%	2,78%	2,81%	0,43
Crèdits a empreses	5,82%	5,85%	6,06%	6,49%		7,33%	8,13%	8,99%	9,54%	3,05
Sectors productius expromotors	2,92%	2,75%	2,84%	2,64%		2,91%	3,33%	3,65%	3,49%	0,85
Promotors	11,87%	12,96%	13,46%	15,52%		17,90%	20,23%	22,55%	25,84%	10,32
ServiHabitat i altres companyies Grup "la Caixa"	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00
Sector públic	0,40%	0,31%	0,35%	0,28%		0,36%	0,46%	0,43%	0,40%	0,12
Total riscos (crèdits + avals)	3,43%	3,41%	3,48%	3,65%		3,95%	4,30%	4,65%	4,90%	1,25

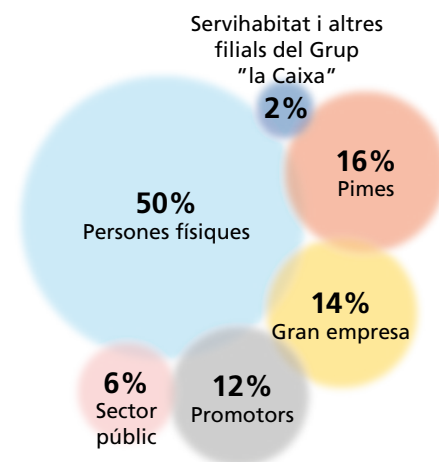
Deutors dubtosos (crèdits i riscos contingents), entrades i sortides

Imports en milions d'euros	1T10	2T10	3T10	4T10		1T11	2T11	3T11	4T11
Saldo inicial	6.323	6.433	6.535	6.642		7.236	7.825	8.531	9.154
Entrades en dubtosos	945	1.088	1.010	1.947		1.455	1.802	1.613	1.974
Sortides de dubtosos	(835)	(986)	(903)	(1.353)		(866)	(1.096)	(990)	(1.561)
<i>dels quals fallits</i>	<i>(169)</i>	<i>(141)</i>	<i>(99)</i>	<i>(415)</i>		<i>(124)</i>	<i>(131)</i>	<i>(101)</i>	<i>(327)</i>
Saldo final dubtosos	6.433	6.535	6.642	7.236		7.825	8.531	9.154	9.567

La cartera creditícia de CaixaBank mostra una estructura sòlida gràcies a la diversificació de la cartera, centrada principalment en el finançament a particulars i pimes, i a l'elevat valor de les garanties.

Composició cartera creditícia

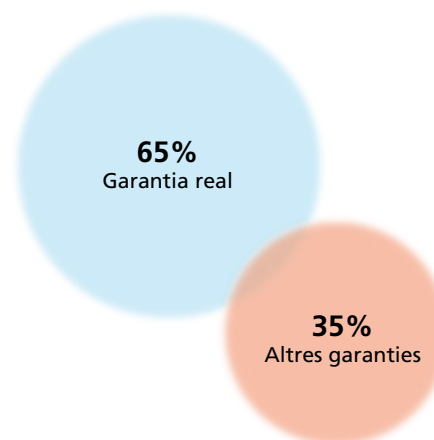
Cartera diversificada



Total cartera: 186.049 milions d'euros

Cartera creditícia
66% minorista: famílies (50%)
i pimes (16%)

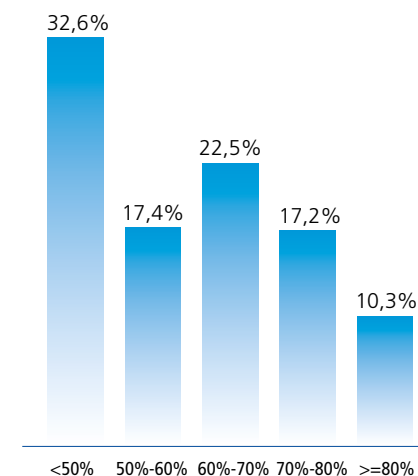
Garantia hipotecària centrada en el finançament de primer habitatge



65% garantia real

Prudent política de LTV

Cartera hipotecària: distribució per LTV



90% amb LTV < 80%

Fons per a insolvències

<i>Imports en milions d'euros</i>	Fons específic	Fons genèric	Total
Saldo a 31-12-10	3.228	1.835	5.063
Dotació específica total	2.225	0	2.225
Utilitzacions i sanejaments	(1.413)	0	(1.413)
Altres variacions i traspassos	(130)	0	(130)
Saldo a 31-12-11	3.910	1.835	5.745

Polítiques conservadores de cobertura de riscos

Les provisions per a insolvències constituïdes arriben als 5.745 milions d'euros, 3.910 milions d'euros de fons específics i 1.835 milions d'euros de fons genèric. Així, la cobertura amb provisions dels deutors dubtosos s'ha situat, a desembre del 2011, en el 60%. Si, a més,

es té en compte la cobertura derivada de les garanties hipotecàries, la cobertura total és del 137%. A 31 de desembre del 2011, el fons genèric constituït és de 1.835 milions d'euros, sense que se n'hagi disposat des del 2009. La cobertura dels fons genèrics se situa en el 100% del coeficient α , definida en la Normativa del Banc d'Espanya, molt per sobre del mínim exigít (10% de α).

<i>Imports en milions d'euros</i>	1T10	2T10	3T10	4T10		1T11	2T11	3T11	4T11
Saldo inici del període	2.079	2.155	2.395	2.559		3.228	3.227	3.854	4.120
Dotació específica total ⁽¹⁾	366	510	383	856		351	1.011	558	305
Utilitzacions i sanejaments	(200)	(225)	(176)	(605)		(272)	(343)	(233)	(565)
Altres variacions i traspassos ⁽²⁾	(90)	(45)	(43)	418		(80)	(41)	(59)	50
Saldo al final del període	2.155	2.395	2.559	3.228		3.227	3.854	4.120	3.910

(1) Inclou dotacions extraordinàries.

(2) En el 4T10 traspàs de fons de Caixa Girona i en el 4T11 traspàs de fons de Bankpime. Resta de moviments traspàs a fons d'immobles.



Finançament al sector promotor

L'exposició al sector promotor de CaixaBank puja a 22.438 milions d'euros a desembre del 2011, amb una reducció anual de 3.846 milions d'euros, i representa un 12% sobre el total de crèdit a la clientela. El finançament de sòl representa el 18,2% i el de promocions en desenvolupament, el 13,9%. L'alt percentatge de promocions acabades mostra la solidesa de les garanties de la cartera de promotors i permet una transició ràpida cap a la subrogació a favor de l'adquirent particular, més encara quan la majoria de les promocions corresponen a primer habitatge concentrat en zones urbanes, principalment de Madrid i Catalunya.

Detall de finançament al sector promotor

<i>Imports en milions d'euros</i>	31-12-10	% pes	31-12-11	% pes	Variació absoluta
Sense garantia hipotecària	2.044	7,8	1.783	7,9	(261)
Amb garantia hipotecària	24.240	92,2	20.655	92,1	(3.585)
Edificis acabats	14.054	53,5	13.459	60,0	(595)
<i>Habitatge</i>	<i>11.562</i>	<i>44,0</i>	<i>10.561</i>	<i>47,1</i>	<i>(1.001)</i>
<i>Resta</i>	<i>2.492</i>	<i>9,5</i>	<i>2.898</i>	<i>12,9</i>	<i>406</i>
Edificis en construcció	5.391	20,5	3.126	13,9	(2.265)
<i>Habitatge</i>	<i>4.678</i>	<i>17,8</i>	<i>2.862</i>	<i>12,8</i>	<i>(1.816)</i>
<i>Resta</i>	<i>713</i>	<i>2,7</i>	<i>263</i>	<i>1,1</i>	<i>(449)</i>
Sòl	4.795	18,2	4.070	18,2	(725)
<i>Terrenys urbanitzats</i>	<i>1.730</i>	<i>6,6</i>	<i>2.353</i>	<i>10,5</i>	<i>623</i>
<i>Resta de sòl</i>	<i>3.065</i>	<i>11,6</i>	<i>1.717</i>	<i>7,7</i>	<i>(1.348)</i>
Total	26.284	100	22.438	100	(3.846)

El nivell de cobertura de la morositat del sector promotor, considerant la corresponent cobertura genèrica, se situa a 31 de desembre del 2011 en

el 70%, i en el 154% amb garanties hipotecàries (85% a 31 de desembre del 2010 i 164% amb garanties hipotecàries).

Cobertura del risc promotor

31-12-11

Imports en milions d'euros	Import brut	Excés s/ valor de garantia ^(*)	Cobertura específica	% cobertura s/ risc
Dubtós	5.798	1.782	1.793	30,9
Hipotecari	4.865	1.782	1.342	27,6
Personal	933		451	48,3
Subestàndard	2.989	510	452	15,1
Total	8.787	2.292	2.245	25,5
Promemòria				
Actius fallits	364			
Cobertura genèrica			1.835	

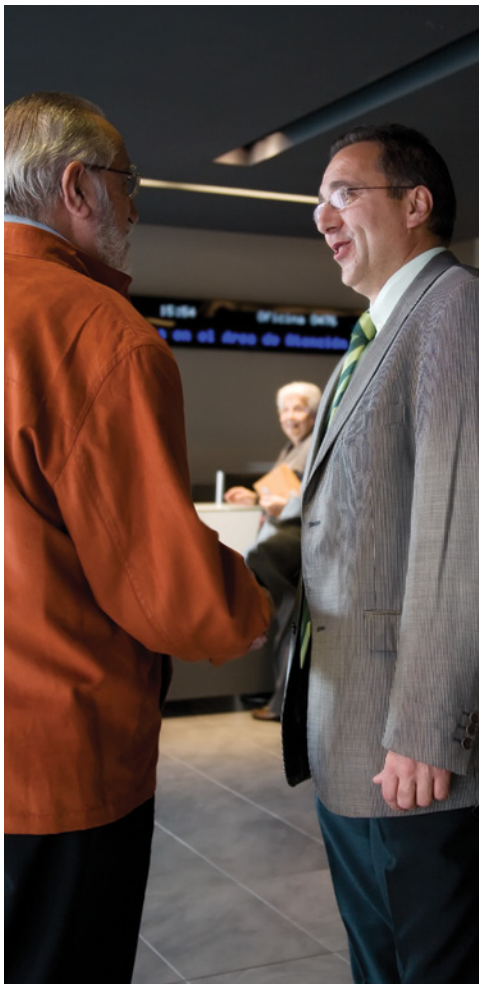
(*) L'import de l'excés sobre el valor de la garantia es calcula, segons la normativa aplicable, com la diferència entre l'import brut del crèdit i el valor dels drets reals rebuts en garantia després d'aplicar els següents percentatges de ponderació: 80% habitatge acabat residència habitual, 70% finques rústiques, oficines, locals i naus acabades, 60% resta habitatge acabat, 50% resta hipoteques immobiliàries.

La cobertura dels dubtosos i risc subestàndard del sector promotor amb garantia hipotecària, incloent-hi el fons genèric, se situa en el 46,6%.

Dubtosos i riscos subestàndard del sector promotor amb garantia hipotecària

31-12-11

Imports en milions d'euros	Dubtós	Cobertura específica		Subestàndard	Cobertura específica	
		Import	%		Import	%
Edificis acabats	2.726	615	22,6	1.109	155	14,0
Edificis en construcció	1.011	350	34,6	445	67	15,1
Sòl	1.128	377	33,4	1.315	208	15,8
Terrenys urbanitzats	604	207	34,3	786	116	14,8
Resta de sòl	524	170	32,4	529	92	17,4
Total	4.865	1.342	27,6	2.869	430	15,0



Finançament a les llars destinat a l'adquisició d'habitatge

El finançament a les llars destinat a l'adquisició d'habitatge representa al voltant del 37% del crèdit a la clientela. Es tracta d'una massa molt significativa

i amb un baix nivell de morositat, de l'1,48%, gràcies a la prudent política de concessió i anàlisi del risc. Des del 2009, CaixaBank ha augmentat de manera sostinguda la seva quota de mercat en aquest segment, fins a arribar al 10,7% el 2011.

Evolució del finançament a les llars destinat a l'adquisició d'habitatge

Imports en milions d'euros	Import brut		
	31-12-10	30-06-11	31-12-11
Sense garantia hipotecària	392	362	348
<i>Del qual: dubtós</i>	8	7	7
Amb garantia hipotecària	69.662	69.670	69.357
<i>Del qual: dubtós</i>	971	949	1.027
Total	70.054	70.032	69.705

Distribució segons percentatge de *loan to value* a 31-12-11

Imports en milions d'euros	31-12-11					TOTAL
	LTV≤40%	40%<LTV≤60%	60%<LTV≤80%	80%<LTV≤100%	LTV>100%	
Import brut	10.767	19.830	30.783	7.474	504	69.357
<i>Del qual: dubtosos</i>	37	131	528	308	23	1.027

Actius immobiliaris adjudicats

El criteri fonamental que guia la gestió dels actius problemàtics a CaixaBank és facilitar als acreditats el compliment de les seves obligacions. Quan no s'albiren possibilitats raonables de continuïtat de l'acreditat, es gestiona l'adquisició

de la garantia. El preu d'adquisició es determina a partir de la valoració efectuada per una societat de taxació inscrita en el Registre Oficial del Banc d'Espanya. En aquells casos en què el preu de compravenda és inferior al deute, s'anticipa el sanejament del crèdit per ajustar-lo al valor de la transmissió. La

ràtio de cobertura inclou els sanejaments inicials i les provisions registrades després de l'adjudicació dels immobles.

Dels actius immobiliaris adjudicats, el sòl representa un 14%, amb una cobertura del 62%. Les taxacions són recents i ajustades a mercat.

Detall dels actius immobiliaris adjudicats i cobertura associada

Imports en milions d'euros	31-12-11		
	Valor comptable net	Cobertura ⁽¹⁾	Cobertura %
Actius immobiliaris procedents de finançaments destinats a empreses de construcció i promoció immobiliària	872	(548)	38,6
Edificis acabats	669	(237)	26,1
<i>Habitatge</i>	606	(211)	25,8
<i>Reste</i>	63	(26)	28,7
Edificis en construcció	39	(40)	51,2
Sòl	164	(271)	62,3
<i>Terrenys urbanitzats</i>	51	(69)	57,1
<i>Reste de sòl</i>	113	(202)	64,2
Actius immobiliaris procedents de finançaments hipotecaris a llars per a adquisició d'habitatge	245	(90)	26,9
Reste d'actius immobiliaris adjudicats	23	(2)	12,1
Total	1.140	(640)	36,0

(1) Diferència entre el deute cancel·lat i el valor en llibres de l'actiu immobiliari net.

4.4 Liquiditat

La liquiditat és en la seva pràctica totalitat de disponibilitat immediata

La gestió de la liquiditat continua sent un element clau en l'estratègia de CaixaBank. La liquiditat del Grup se situa a 31 de desembre del 2011 en 20.948 milions d'euros, en la seva pràctica totalitat de disponibilitat immediata, xifra que representa el 7,7% dels actius totals. L'augment el 2011 puja a 1.310 milions d'euros. Així, en un entorn de forta competència pels dipòsits minoristes, CaixaBank ha gestionat activament el creixement, l'estructura i la rendibilitat dels recursos de clients minoristes.

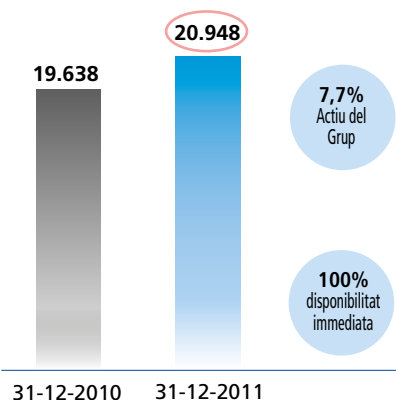
Adicionalment, davant les inquietuds sobre l'evolució dels mercats institucionals, les noves emissions es van concentrar majoritàriament en el primer semestre del 2011. Els venciments pendents del 2012 pugen a 2.327 milions d'euros. A més, la dependència dels mercats majoristes és molt reduïda, la qual cosa proporciona una forta estabilitat, i posa de manifest el gran sentit d'anticipació del Grup.

Seguint polítiques conservadores de la gestió de la liquiditat i les fonts de

finançament, al desembre del 2011 s'ha disposat de la pòlissa amb el Banc Central Europeu per un import de 12.400 milions d'euros. Això permetrà a CaixaBank reduir el cost del finançament, per la millora de l'estructura de finançament, anticipar venciments de finançament majorista del 2012, substituir el finançament en repos via cambres de compensació i disposar d'un excedent addicional de liquiditat.

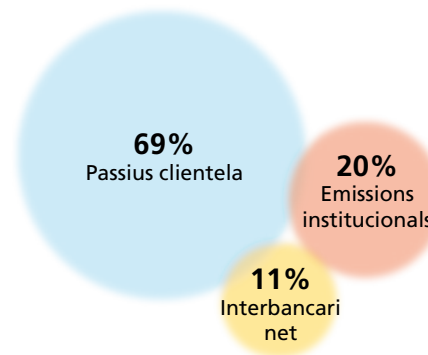
Excel·lent posició de liquiditat...

Milions d'euros



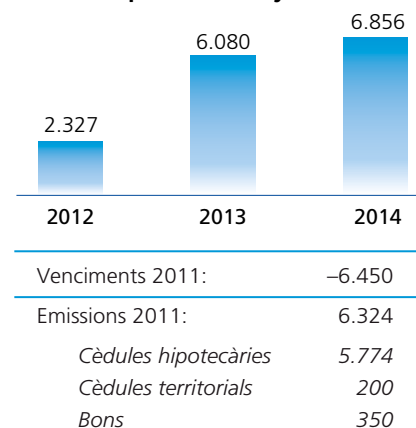
Saldo disponible pòlissa BCE
d'11.137 MM €
Saldo disposat pòlissa BCE
de 12.400 MM €

...amb bona estructura de finançament



Total finançament
de 191.711 MM €

Activitat institucional Venciment pròxims 3 anys



Total saldo emissions
de 38.782 MM €



La ràtio *Loan to Deposits*^(*) a desembre se situa en el 138%, lleugerament superior al 135% del desembre del 2010, com a conseqüència de la gestió de l'estructura del balanç i la seva rendibilitat.

Per a la gestió del finançament de la inversió creditícia, addicionalment, cal considerar que la capacitat d'emissió no utilitzada de cèdules hipotecàries i territorials puja a 22.100 milions d'euros.

Evolució de la ràtio *Loan to Deposits*

Imports en milions d'euros	4T10	1T11	2T11	3T11	4T11
Crèdit a la clientela net	184.438	183.736	183.332	181.671	180.412
Recursos de clients – Productes propis <i>retail</i>	137.089	133.751	138.861	133.252	131.047
<i>Loan to Deposits</i>	135%	137%	132%	136%	138%

Informació sobre la col·lateralització de cèdules hipotecàries a 31 de desembre de 2011

Imports en milions d'euros	31-12-11	
Cèdules hipotecàries emeses	a	39.706
Carta de préstecs i Crèdits Col·lateral per a cèdules hipotecàries	b	99.949
Col·lateralització	b/a	252%
Sobrecol·lateralització	b/a -1	152%
Capacitat d'emissió de cèdules hipotecàries		18.460

(*) La inversió creditícia es presenta neta dels fons d'insol·lència i no inclou l'adquisició temporal d'actius a entitats de contrapartida. Els recursos de clients recullen tots els recursos captats de l'activitat *retail* que generen liquiditat (dipòsits a la vista i termini, emprèstits *retail* i passius subordinats).

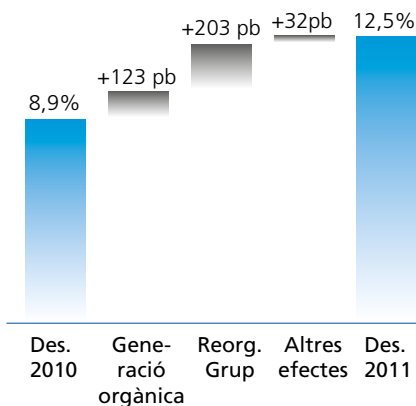
4.5 Gestió del capital

Capital i solvència

Els recursos propis computables de CaixaBank al tancament de l'exercici 2011 pugen a 17.581 milions d'euros, 4.164 milions més que l'any anterior (+31%). Aquest fort increment és degut, principalment, a la sòlida capacitat de generació orgànica de capital i a les operacions extraordinàries derivades de la reorganització del Grup "la Caixa".

Els actius ponderats per risc (APR) se situen a 31 de desembre de 2011 en 137.355 milions d'euros, incloent-hi el recàrrec addicional de risc de mercat per l'aplicació dels nous requeriments

Evolució Core capital



segons CRD III (Basilea 2.5). Aquesta xifra representa una disminució de 13.064 milions respecte a l'any anterior (-8,7%). Aquesta reducció s'explica, bàsicament, per l'evolució de l'activitat creditícia, el ple reconeixement de les tècniques de mitigació del risc i les millores introduïdes en l'estimació del risc creditici.

Els recursos propis excedeixen el nivell mínim regulatori exigint en un 60%, 6.592 milions d'euros, la qual cosa representa un increment del superàvit de capital de 5.208 milions respecte al desembre del 2010.

El Core capital BIS II ha arribat al 12,5% versus el 8,9% del tancament del 2010, i la ràtio total de capital assoleix el 12,8%, 390 punts bàsics més que l'any anterior.

La ràtio de capital principal se situa en el 12,6%, xifra que suposa un increment de 220 punts bàsics durant l'any. La diferència d'aquesta ràtio respecte al Core capital prové del reconeixement dels ajustaments de valoració de la cartera de disponibles per a la venda en capital principal.

Aquestes ràtios de solvència posen de manifest l'excel·lent nivell de solvència del Grup i la seva posició diferencial respecte a altres entitats del sector.

Evolució i principals indicadors de solvència

Imports en milions d'euros	31-12-10	31-03-11	30-06-11	30-09-11	31-12-11
Recursos propis comptables	18.163	19.183	20.910	20.564	20.597
Deduccions	(4.746)	(5.261)	(4.267)	(3.946)	(3.419)
Core capital	13.417	13.923	16.643	16.618	17.178
Instruments Tier 1 addicional	4.948	4.948	4.938	4.938	4.898
Deduccions	(4.948)	(4.948)	(4.938)	(4.938)	(4.488)
RRPP bàsics (Tier 1)	13.417	13.923	16.643	16.618	17.581
Instruments Tier 2	311	301	308	287	282
Deduccions	(311)	(301)	(308)	(287)	(282)
RRPP complementaris (Tier 2)	-	-	-	-	-
RRPP computables (Tier total)	13.417	13.923	16.643	16.618	17.581
Actius ponderats per risc	150.419	150.224	147.584	140.494	137.355
Excedent de recursos propis	1.384	1.905	4.836	5.378	6.592
Ràtio Core capital	8,9%	9,3%	11,3%	11,8%	12,5%
Ràtio Tier 1	8,9%	9,3%	11,3%	11,8%	12,8%
Ràtio Tier total	8,9%	9,3%	11,3%	11,8%	12,8%

Imports en milions d'euros	31-12-10	31-03-11	30-06-11	30-09-11	31-12-11
Capital principal	15.578	16.626	18.666	17.927	17.364
Ràtio capital principal	10,4%	11,1%	12,6%	12,8%	12,6%

Ja es compleixen els requisits de capital fixats per l'EBA

Exercici recapitalització Banca Europea

La fortalesa de la solvència de CaixaBank es reflecteix, així mateix, en la sòlida posició de capital del Grup "la Caixa", segons demostren els resultats obtinguts en el recent exercici dut a terme per l'European Banking Authority (EBA) sobre les necessitats de recapitalització d'entitats sistèmiques de l'Espai Econòmic Europeu. Així, l'EBA va determinar, amb dades de 30 de setembre de 2011, unes necessitats addicionals de capital per al Grup "la Caixa" de tan sols 630 milions d'euros, xifra molt inferior a l'exigida als altres quatre grans grups financers espanyols.

La capacitat de generació de capital del Grup "la Caixa" permet complir ja els requisits de capital fixats per l'EBA.

Finalment, el Grup "la Caixa" disposa d'altres elements que reforcen la seva solvència, com són la provisió genèrica no disposada de 1.835 milions d'euros, l'emissió d'obligacions necessàriament convertibles en accions de CaixaBank de 1.500 milions d'euros (juny del 2011) i les plusvàlues latents de la cartera de participacions industrials (1.030 milions d'euros).

Basilea III

D'altra banda, l'estructura de capital del Grup CaixaBank està preparada per afrontar els màxims requeriments regulatoris previstos en el marc normatiu conegut amb el nom de Basilea III, que entrarà en vigor de forma progressiva a partir de l'1 de gener de 2013. Així, CaixaBank compleix folgadamente aquests requeriments des del moment actual, sense

necessitat d'acollir-se al període transitori fixat fins al 2019. En aquest sentit, s'estima que la ràtio de *Core capital* BIS III del Grup CaixaBank a 31 de desembre de 2011 se situaria al voltant del 9%, aplicant plenament els criteris normatius de Basilea III, amb la qual cosa mantindria una elevada folgança respecte al mínim establert pel Comitè de Basilea del 7%.

El principal impacte de Basilea III a CaixaBank correspon a l'enduriment de l'esquema de deduccions, en traslladar-se a *Core capital* la pràctica totalitat d'aquelles que a Basilea II s'imputen a Tier 1 addicional i a Tier 2, i també per la incorporació de noves deduccions, fonamentalment per actius fiscals diferits. Així mateix, els requeriments de capital del Grup CaixaBank augmenten a Basilea III pel tractament del risc de contrapart i de la cartera accionarial.



4.6 Resultats per segments de negoci

Els resultats per segments de CaixaBank es presenten d'acord amb dos negocis diferenciats: d'una banda, el negoci bancari i d'assegurances, el nucli principal que inclou tots els ingressos bancaris (banca minorista, banca corporativa, tresoreria i mercats) i els derivats de les activitats d'assegurances, així com la gestió de liquiditat i ALCO, i els ingressos pel finançament al negoci de participacions. D'altra banda, el negoci de participacions recull els ingressos per dividends i/o mètode de la participació de les participacions bancàries i de serveis del Grup CaixaBank, netes del cost de finançament.

Així mateix, es realitza una assignació de fons propis als negocis, amb una doble visió, en base als models interns de capital econòmic del Grup i d'acord amb els criteris definits per la normativa vigent de capital regulatori.

El 2011, el resultat recurrent del negoci bancari i assegurator se situa en els 602

milions d'euros, un 26,8% menys que el 2010, derivat, bàsicament, de l'augment de les dotacions per a insolvències creditícies.

Així, el marge d'interessos, que inclou el finançament al negoci de participacions, arriba als 3.540 milions d'euros, i disminueix un 2,3% el 2011, però consolida la contenció en la reducció del marge iniciada durant el segon semestre de l'any, amb un augment intertrimestral del 8,6% en el quart trimestre del 2011.

L'evolució positiva dels ingressos per comissions, que creixen un 11,1%, i el descens del 3,9% de les despeses d'explotació, derivat de les estrictes polítiques de contenció i racionalització de costos aplicades, han permès que el marge d'explotació recurrent d'aquest negoci presenti un creixement de l'1,0% amb relació a l'exercici anterior.

L'important esforç efectuat en dotacions per a insolvències creditícies situa el

resultat recurrent d'aquest negoci en els 602 milions d'euros, que s'eleva fins als 729 milions d'euros de resultat total un cop considerades les plusvàlues extraordinàries generades el 2011 i els sanejaments extraordinaris imputats a aquest negoci.

El resultat recurrent del negoci de participacions arriba als 583 milions d'euros, un 9,0% més que el 2010, fruit de la gran capacitat de generació de resultats recurrents de les participades del Grup. Els ingressos recurrents de les participades augmenten un 23,2% i compensen l'augment del cost de finançament, marcat en la seva evolució per l'increment de les primes de risc derivades de les crisis de liquiditat i confiança dels mercats.

El resultat total del negoci de participacions és de 324 milions d'euros, un 45,6% menys, després de considerar els sanejaments extraordinaris de la cartera de participacions bancàries.

Compte de pèrdues i guanys del Grup CaixaBank per segments de negoci

Imports en milions d'euros	Negoci bancari i d'assegurances			Participacions			Total Grup CaixaBank		
	Gener-Desembre		Var. en %	Gener-Desembre		Var. en %	Gener-Desembre		Var. en %
	2011	2010		2011	2010		2011	2010	
Marge d'interessos	3.540	3.623	(2,3)	(370)	(205)	80,0	3.170	3.418	(7,3)
Dividends i resultats per posada en equivalència	53	31	70,4	860	698	23,2	913	729	25,2
Comissions netes	1.562	1.406	11,1				1.562	1.406	11,1
ROF i altres productes i càrregues d'explotació	627	826	(24,0)				627	826	(24,0)
Marge brut	5.782	5.886	(1,8)	490	493	(0,5)	6.272	6.379	(1,7)
Total despeses d'explotació	(3.219)	(3.349)	(3,9)	(13)	(17)	(22,7)	(3.232)	(3.366)	(4,0)
Marge d'explotació	2.563	2.537	1,0	477	476	0,3	3.040	3.013	0,9
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres	(1.743)	(1.456)	19,6				(1.743)	(1.456)	19,6
Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres	(6)	1					(6)	1	
Resultat abans d'impostos	814	1.082	(24,6)	477	476	0,3	1.291	1.558	(17,1)
Impostos sobre beneficis	(212)	(258)	(17,4)	106	59	78,5	(106)	(199)	(46,3)
Resultat net recurrent	602	824	(26,8)	583	535	9,0	1.185	1.359	(12,8)
Beneficis extraordinaris nets	806	374		101	125		907	499	
Sanejaments extraordinaris nets	(679)	(583)		(360)	(63)		(1.039)	(646)	
Total resultats extraordinaris	127	(209)		(259)	62		(132)	(147)	
Resultat atribuït al Grup	729	615	18,5	324	597	(45,6)	1.053	1.212	(13,1)
Fons propis mitjans (12 mesos)	14.113			6.049			20.162		
ROE recurrent (%)	4,3%			9,6%			5,9%		

Promemòria: Fons propis distribuïts en base al capital regulatori de cada negoci

Resultat net recurrent	605	846	(28,4)	580	513	13,1	1.185	1.359	(12,8)
Resultat atribuït al Grup	732	636	14,9	321	576	(44,0)	1.053	1.212	(13,1)
Fons propis mitjans (12 mesos)	14.395			5.767			20.162		
ROE recurrent (%)	4,2%			10,1%			5,9%		

4.7 Ràtings de CaixaBank

CaixaBank ostenta les següents qualificacions creditícies per part de les tres agències de qualificació:

Les tres agències destaquen la gran fortalesa comercial i financera, la sòlida xarxa de banca minorista a nivell nacional, l'èxit de l'estratègia i els elevats nivells de liquiditat i capitalització.

	Llarg termini	Curt termini	Perspectiva
Moody's	Aa3	P-1	(1)
Standard & Poor's	BBB+	A-2	Estable
Fitch	A-	F2	Negativa

Situació el 29 de febrer de 2012.

(1) Ràtings en revisió negativa producte de la rebaixa del ràting d'Espanya per Moody's el 14 de febrer de 2012 (a A3 des de A1).





5. Reptes 2012

5. Reptes 2012

D'acord amb el Pla Estratègic 2011-2014, CaixaBank s'ha marcat deu reptes estratègics. Per aconseguir-los, l'Entitat aposta per la millora contínua i pel manteniment d'un model de gestió diferencial, basat en la prudència i la visió a llarg termini, la proximitat als clients, l'excel·lència en el servei, una plantilla preparada i motivada i la innovació tecnològica.

CORPORATIUS	
Solvència	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenir l'excel·lent nivell de solvència del Grup i la seva posició diferencial respecte a altres entitats del sector, tot preveient les màximes exigències de capital del futur marc normatiu.
Liquiditat	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar assegurant la disponibilitat permanent de recursos líquids en el balanç per minimitzar el risc de liquiditat estructural propi de l'activitat bancària. • Aplicar un marc de gestió de liquiditat prudent i conservador per protegir l'interès dels impositors, poder atendre sempre els compromisos i no veure minvada l'activitat inversora de l'Entitat. • Aplicar les millors pràctiques i recomanacions del mercat i dels organismes supervisors d'acord amb els objectius estratègics de l'Entitat.
Activitat comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Captar 1 milió de nous clients. • Consolidar el lideratge en Banca de Particulars. • Gestió prudent de marges. • Captació de recursos invertibles. • Potenciar el negoci assegurador i de previsió. • Desenvolupament i potenciació dels programes de fidelització. <p>Banca a distància:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potenciació de l'acció comercial mitjançant els canals electrònics, tot consolidant-los com a canal de venda. • Mantenir el lideratge en els serveis oferts als clients mitjançant CaixaMòbil. • Incrementar el percentatge de l'operativa duta a terme mitjançant els canals electrònics, tant per Línia Oberta com per caixers.
Innovació	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilitat: potenciar l'accés a la informació corporativa des de qualsevol lloc, fent servir tres tipus de dispositius (PC, <i>tablet</i> i mòbil) i garantint, a més, la seguretat de la informació. • <i>Cloud Computing</i>: incorporar aquesta tecnologia en aquells sistemes en els quals permeti dur a terme un ús més eficient i flexible dels recursos tecnològics, xarxes, servidors, emmagatzematge, aplicacions i serveis.
Responsabilitat corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Presència de l'acció en índexs de sostenibilitat d'àmbit mundial. • Impulsar els valors i la Responsabilitat Corporativa entre les empreses i participades del Grup.

CORPORATIUS (continuació)

Sostenibilitat	<ul style="list-style-type: none"> Continuar millorant l'eficiència ambiental de l'Entitat (mitjançant la reducció del consum elèctric i de paper, en un 5%, així com la reducció de les emissions de CO₂ derivades dels desplaçaments corporatius, també en un 5%). Ser signant del Carbon Disclosure Project (CDP) i reportar les emissions de CO₂ de CaixaBank (Individual). Incrementar el nombre d'actes institucionals les emissions de CO₂ dels quals es compensin. A les empreses filials, continuar treballant en l'adopció i difusió de mesures de millora energètica.
-----------------------	---



CLIENTS

Excel·lència en el servei	<ul style="list-style-type: none"> Aconseguir el Segell d'Excel·lència EFQM (500 punts). 90% d'oficines amb una nota de qualitat superior a 8 (escala de 0 a 10). Creació d'un indicador de qualitat de captació de nous clients.
MicroBank	<ul style="list-style-type: none"> Concedir microcrèdits per un valor de 257 milions d'euros. Superar els 445 milions d'euros de cartera viva de microcrèdits. Continuar potenciant la inversió socialment responsable a través d'un nou fons, el MicroBank Fons Ètic Garantit.
Internacional	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar la xarxa pròpia d'oficines de representació a l'estranger. Incrementar la diversificació internacional de la cartera creditícia de CaixaBank. Aprofundir en la relació amb els bancs socis: <ul style="list-style-type: none"> Desenvolupament comercial amb operacions conjuntes. Captura de sinergies. Transferència de <i>know how</i>.
Oferta comercial sostenible	<ul style="list-style-type: none"> Per als clients de Banca de Particulars, desenvolupar noves línies de finançament específiques per a productes verds. <p>A CaixaRenting:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incrementar l'oferta de vehicles de baixes emissions per sobre del 60%. Continuar promocionant la seva utilització amb esdeveniments.

CLIENTS (continuació)

Innovació	<ul style="list-style-type: none"> • <i>SmartBanking</i>: continuar treballant per incorporar solucions tecnològiques eficients, intel·ligents i comercialment potents, basades en el coneixement profund del client i l'entorn, i la capacitat d'atendre les seves necessitats mitjançant l'ús de la tecnologia de manera anticipada, àgil i eficient.
Banca a distància	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenir com a prioritat la maximització de la qualitat dels serveis <i>online</i> a disposició dels clients. • Continuar amb el projecte APSIS4all (2011-2013), que treballa per a la millora de l'accessibilitat dels caixers automàtics en diferents àmbits: operativa, mobilitat, etc.
Seguretat	<ul style="list-style-type: none"> • Publicar guies de seguretat informàtica per a la divulgació de bones pràctiques entre els empleats. • Dissenyar i implementar nous controls de seguretat per a la protecció de la informació corporativa.
Inversió Socialment Responsable (ISR)	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la ISR, incrementant el patrimoni de fons amb caràcter ètic i socialment responsables. • Crear un nou fons garantit amb vessant ètic i socialment responsable, el MicroBank Fons Ètic Garantit.
Impuls de la Responsabilitat Corporativa (RC)	<ul style="list-style-type: none"> • Promoure l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil i el programa Incorpora entre les empreses client. • Mantenir les accions d'impuls del programa Incorpora d'integració laboral entre els clients de Banca Privada.

ACCIONISTES

Ampliació de la base	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentar la base accionarial, amb l'objectiu d'assolir la xifra d'un milió d'accionistes a mitjà termini.
Remuneració	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar amb el programa Dividend/Acció CaixaBank.
Millora de la comunicació i relació	<ul style="list-style-type: none"> • Llançar nous canals i formats d'informació per a accionistes. • Ampliar les accions de comunicació que apropin encara més la companyia als seus accionistes. • Recollir i implementar suggeriments del Comitè Consultiu sobre els canals de comunicació amb l'accionista. • Potenciar el programa d'atenció per a accionistes, a nivell informatiu i d'avantatges disponibles.



EMPLEATS

Gestió de l'equip humà	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir a la millora de la ràtio d'eficiència, contenint costos. • Propiciar la vinculació de la promoció professional entre els programes de desenvolupament predirectiu Progressa, tant als serveis centrals com a la xarxa comercial, i l'ocupació de vacants de més responsabilitat. • Ampliar els programes del Centre de Desenvolupament Directiu (CDD), desenvolupant nous programes de lideratge per a quadres intermedis d'SSCC i directors de la xarxa comercial amb un potencial directiu més gran. • Augmentar la presència de la dona en càrrecs de més responsabilitat a partir d'una aplicació estricta del concepte d'igualtat d'oportunitats, identificant i desenvolupant el talent professional. • Respondre a les necessitats formatives que plantegen els projectes estratègics transversals i millorar els coneixements i les habilitats de les persones com a avantatge competitiu de l'organització. • Implantar un nou concepte de bonus xarxa per a banca <i>retail</i>, reforçant l'alineament de l'assignació de bonus amb la consecució dels reptes individuals de negoci, millorant-ne la comunicació, i estandarditzant l'aplicació d'aquests criteris entre les diferents Territorials. <p>En Banca Personal, posada en marxa d'un pla de formació adreçat a 1.600 persones, per oferir un servei a mida a un nombre més gran de clients.</p>
Innovació	<ul style="list-style-type: none"> • Xarxes Socials: impulsar la creació i el desenvolupament d'una xarxa social interna, per facilitar la col·laboració transversal, augmentar la implicació i fomentar la innovació participativa de tots els empleats de l'Entitat.
Ètica empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la visibilitat del canal de comunicacions de denúncies i consultes del Codi Ètic, a disposició de tots els empleats, mitjançant la intranet de l'Entitat.
Difusió de la Responsabilitat Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar amb l'impuls de l'Espai Solidari. • A les empreses del Grup, continuar amb accions formatives i de sensibilització per als empleats sobre sostenibilitat i responsabilitat.



SOCIETAT

Emprenedors	<ul style="list-style-type: none">• Mantenir el nombre d'empreses acompanyades a través del premi EmprenedorXXI.• Estendre territorialment els programes de creació i acceleració d'empreses ja existents (BioEmprenedorXXI, EcoEmprenedorXXI i EmprenedorXXIDigital).• Mantenir el suport a les empreses participades i invertir en projectes de base tecnològica dels sectors de les tecnologies de la informació i les ciències de la vida a través dels 2 vehicles especialitzats.• Augmentar el nombre de projectes invertits des de Caixa Capital Micro.
Proveïdors	<ul style="list-style-type: none">• Implantar el Portal de Proveïdors en el Grup CaixaBank durant el període 2012-2013.• Estendre la seva implantació a les empreses filials, millorant així la col·laboració, a través d'una major comunicació i informació.
Difusió de la Responsabilitat Corporativa (RC)	<ul style="list-style-type: none">• Continuar promovent l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil entre el teixit empresarial espanyol.• Continuar fomentant el programa de Voluntariat Corporatiu.



ANNEXOS

1. Informe de verificació
2. Declaració de control del nivell d'aplicació del GRI
3. Compromisos responsables per al 2011

En l'Annex 3 d'aquest informe es detallen els objectius per a l'any 2011 que es van incloure en l'Informe de Responsabilitat Corporativa de "la Caixa", corresponent a l'any 2010, i els avenços en la seva implantació. També s'inclouen els objectius publicats en l'Informe Anual 2010 de Criteris CaixaCorp. Referent a això, cal destacar que, fruit de la reorganització del Grup i del nou Pla estratègic, aquests reptes o la seva prioritat han pogut ser revisats i actualitzats.

Més informació sobre l'abast i materialitat de l'informe, així com els continguts i indicadors GRI, poden consultar-se en el document «[Resum d'indicadors GRI - Informe Corporatiu Integrat 2011](#)», part integrant d'aquest informe.

Informe de Verificació Independent de l'Informe Corporatiu Integrat 2011 de CaixaBank

A la Direcció de CaixaBank S.A.:

Abast del nostre treball

Hem realitzat la verificació, amb un nivell de seguretat raonable, de la informació de Responsabilitat Corporativa de l'Informe Corporatiu Integrat 2011 de CaixaBank (ICI), l'abast del qual es defineix en el document "Resum d'indicadors GRI- Informe Corporatiu Integrat 2011" i que comprèn a CaixaBank i les seves principals societats dependents, a excepció del Grup Assegurador. El nostre treball ha consistit en revisar:

- L'adaptació dels continguts de l'ICI a la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3), així com els indicadors d'acompliment centrals i del suplement sectorial del sector financer proposats en aquesta guia.
- La informació inclosa en el ICI relativa a l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts a la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 d'AccountAbility (AA1000APS).

Segons s'indica en el capítol 1 del ICI, la reorganització del Grup "la Caixa" durant el 2011 ha originat un canvi de l'objecte social i de l'activitat de Criteria CaixaCorp, S.A., actualment CaixaBank, per la qual cosa la informació d'exercicis anteriors no és comparable amb la de l'exercici 2011. L'abast del nostre treball es refereix a la informació corresponent a l'exercici 2011.

Estàndards i processos de verificació

Hem dut a terme el nostre treball de verificació d'acord amb la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emesa per l'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) per proporcionar un nivell de seguretat raonable. Així mateix, hem aplicat l'*AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS)*, emesa per l'AccountAbility, per proporcionar una seguretat alta sobre l'aplicació dels principis establerts a la norma AA1000 APS i els indicadors d'acompliment de sostenibilitat (seguretat alta de tipus 2).

El nostre treball ha consistit en l'aplicació dels procediments que s'han considerat necessaris per a suportar les nostres conclusions i reduir el risc d'un error material a un nivell acceptable. Aquests procediments es resumeixen a continuació:

- Reunions amb el personal de CaixaBank i de les societats dependents que han participat en l'elaboració del ICI per conèixer els principis, sistemes i enfocaments de gestió aplicats.
- Anàlisis dels processos per recopilar i validar les dades presentades en el ICI, incloent la revisió i execució de proves d'efectivitat sobre els controls automàtics i manuals implantats en els sistemes de recopilació, càrrega i tractament de la informació.
- Revisió dels controls de seguretat i integritat de l'aplicació utilitzada per CaixaBank per la recopilació de la informació del ICI.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb la identificació i consideració de les parts interessades al llarg de l'exercici i dels processos de participació dels grups d'interès a través de l'anàlisi de la informació interna i dels informes de tercers disponibles.
- Anàlisi de la cobertura, rellevància i integritat de la informació inclosa a l'ICI en funció de l'enteniment de CaixaBank dels requeriments dels grups d'interès sobre els aspectes materials identificats per l'organització i descrits en el capítol "Identificació de temes rellevants".
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats i comprovació de la existència i abast de polítiques, sistemes i procediments relatius a Responsabilitat Corporativa.
- Contrast que el contingut de l'ICI no contradiu cap informació rellevant subministrada per "la Caixa" en el seu Informe Anual.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'ICI als recomanats a la Guia G3.
- Comprovació de que els indicadors centrals i sectorials inclosos en l'ICI es corresponen amb els recomanats per la Guia G3 de GRI.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió, basant-se en la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa corresponent als indicadors GRI que es descriuen en el document "Resum Indicadors GRI - Informe Corporatiu Integrat 2011" i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de CaixaBank i les seves empreses filials.

Responsabilitats de la Direcció de CaixaBank i de Deloitte

- La preparació de l'ICI, així com el contingut del mateix, és responsabilitat de l'Àrea de Responsabilitat Corporativa i Marca de CaixaBank, la qual també es responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació.
- La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la nostra verificació.
- Aquest informe ha sigut preparat exclusivament en interès de "la Caixa" d'acord amb els termes de la nostra Carta d'Encàrrec. No assumim responsabilitat alguna davant de tercers diferents de la Direcció de CaixaBank.
- Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Codi Ètic de la International Federation of Accountants (IFAC).
- L'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions i auditories d'Informes de RSC, específicament en l'acompliment econòmic, social i mediambiental, i en processos de participació de grups d'interès.

Conclusions

Sobre la base del treball realitzat, concloem que, excepte per les limitacions en l'abast del ICI o en la cobertura dels indicadors que es descriuen en el document "Resum d'indicadors GRI- Informe Corporatiu Integrat 2011", la informació de Responsabilitat Corporativa de l'ICI 2011 ha estat preparat, en tots els aspectes significatius, d'acord a les directrius de la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative versió 3.0 (G3).

Tanmateix, la informació de Responsabilitat Corporativa de l'ICI 2011 ha estat preparat, en tots els aspectes significatius, d'acord amb els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta indicats per la norma AA1000 APS 2008, tal i com es descriuen en el capítol "Abast i materialitat de l'Informe":

- **Inclusivitat:** CaixaBank ha desenvolupat un procés de participació dels grups d'interès que permet el seu involucrament en el desenvolupament d'un enfocament responsable.
- **Rellevància:** el procés de determinació de la materialitat suposa un enteniment dels assumptes materials o rellevants per CaixaBank i els seus grups d'interès.
- **Capacitat de resposta:** CaixaBank respon amb accions i compromisos concrets als aspectes materials identificats i en realitza un seguiment sobre els progressos que es resumeix en l'Annexa "compromisos responsables per al 2011".

Observacions i Recomanacions

Adicionalment, hem presentat a la Direcció de CaixaBank les nostres recomanacions relatives als aspectes de millora en la gestió de la Responsabilitat Corporativa i en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta. A continuació es resumeixen les recomanacions més significatives, les quals no modifiquen les conclusions expressades en el present informe.

Inclusivitat i Rellevància

Com a resultat de la reorganització del Grup "la Caixa" en 2011, CaixaBank ha revisat els seus grups d'interès i la seva categorització, incorporant nous canals de comunicació. L'aspecte més rellevant en aquest sentit ha estat la incorporació dels accionistes i inversors en el mapa de grups d'interès, així com les diverses activitats desenvolupades per donar a conèixer la nova estructura del Grup i iniciatives del programa "CaixaBank amb els seus Accionistes" durant el 2011.

D'altra banda, i per millorar el seu coneixement sobre les expectatives i preocupacions dels seus grups d'interès, CaixaBank ha realitzat enquestes específiques, principalment a Accionistes, Clients, Empleats i Proveïdors. Aquest tipus d'enquestes, o altres activitats de consulta directa, són un mecanisme útil per complementar aquella obtinguda a través dels canals de comunicació habituals de les diferents àrees de CaixaBank amb els seus grups d'interès, i haurien de tenir una continuació sistemàtica en anys successius per contribuir a millorar la identificació i prioritització dels temes rellevants.

Capacitat de resposta


Durant el 2011, CaixaBank ha fet un pas important cap a la integració en la seva estratègia de negoci i de reporting, de la informació de Responsabilitat Corporativa. Aquesta nova forma de presentar la informació posa de manifest el compromís del Grup a l'hora de millorar el coneixement que els grups d'interès tenen sobre les seves activitats i el model de govern de l'entitat. No obstant això, CaixaBank ha de seguir treballant en la integració de totes les empreses del Grup en el reporting de la informació sobre Responsabilitat Corporativa, amb l'objectiu d'evitar diferències en el perímetre de consolidació dels indicadors econòmics, socials i mediambientals, i d'aquesta manera, aconseguir una integració plena de la informació financera i no financera.

La reorganització que s'ha produït durant l'exercici ha posat de manifest nous reptes que es veuen reflectits en el Pla Estratègic 2011-2014. Així com CaixaBank ja ha definit línies de treball específiques en Responsabilitat Corporativa, alineades amb aquest pla estratègic, creiem recomanable aprofundir en la revisió d'objectius i d'indicadors que permetin avaluar de forma objectiva l'actuació del Grup en matèria de Responsabilitat Corporativa.

D'altra banda, durant l'exercici del 2011, CaixaBank ha avançat en la gestió responsable de la cadena de subministrament i en l'aplicació de criteris socials i ambientals en les operacions de finançament. No obstant això, encara existeixen oportunitats de millora en la realització dels anàlisis de riscos i en el seguiment de les operacions.

DELOITTE, S.L.


Helena Redondo
Barcelona, 5 de març de 2012

 AA1000
Licensed Assurance Provider
000-14



Declaració de Control del Nivell d'Aplicació de GRI

Amb aquesta carta, GRI declara que **CaixaBank** ha presentat la seva memòria "Informe Corporatiu Integrat 2011" als Serveis de GRI, els quals han conclòs que la memòria compleix els requisits del Nivell d'Aplicació A+.

Els Nivells d'Aplicació de GRI expressen la mesura en què s'ha utilitzat el contingut de la Guia G3 en l'elaboració de la memòria de sostenibilitat presentada. El Control confirma que la memòria ha presentat el conjunt i el nombre de continguts que s'exigeixen per a l'esmentat Nivell d'Aplicació i que en l'Índex de Continguts de GRI figura una representació vàlida dels continguts exigits, de conformitat amb allò que descriu la Guia G3 de GRI.

Els Nivells d'Aplicació no manifesten cap opinió sobre l'acompliment de sostenibilitat de l'organització que ha dut a terme la memòria ni sobre la qualitat de la seva informació.

Amsterdam, 9 març 2012

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmar Arbex".

Nelmar Arbex
Sotsdirectora Executiva
Global Reporting Initiative



S'ha afegit el signe "+" al Nivell d'Aplicació perquè CaixaBank ha sol·licitat la verificació externa de (part de) la seva memòria. GRI accepta el bon judici de l'organització que ha elaborat la memòria en l'elecció de l'entitat verificadora i en la decisió sobre l'abast de la verificació.

Global Reporting Initiative (GRI) és una organització que treballa en xarxa, i que ha promogut el desenvolupament del marc per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat més utilitzat al món i continua millorant-la i promovent la seva aplicació a escala mundial. La Guia de GRI va establir els principis i indicadors que poden fer servir les organitzacions per mesurar i donar raó del seu acompliment econòmic, mediambiental i social. www.globalreporting.org

Descàrrec de responsabilitat: En els casos en què la memòria de sostenibilitat en qüestió contingui enllaços externs, incloent-hi els que remeten a material audiovisual, aquest certificat només és aplicable al material presentat a GRI en el moment del Control, en data 28 febrer 2012. GRI exclou explícitament l'aplicació del present certificat a qualsevol canvi introduït posteriorment en aquest material.

Compromisos responsables per al 2011

En l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2010 de "la Caixa" es recullen els principals reptes del Grup per a l'any 2011 en matèria de Responsabilitat Corporativa.

Com a conseqüència de la reorganització del Grup i del seu nou Pla estratègic, aquests reptes han pogut ser modificats i revisats.

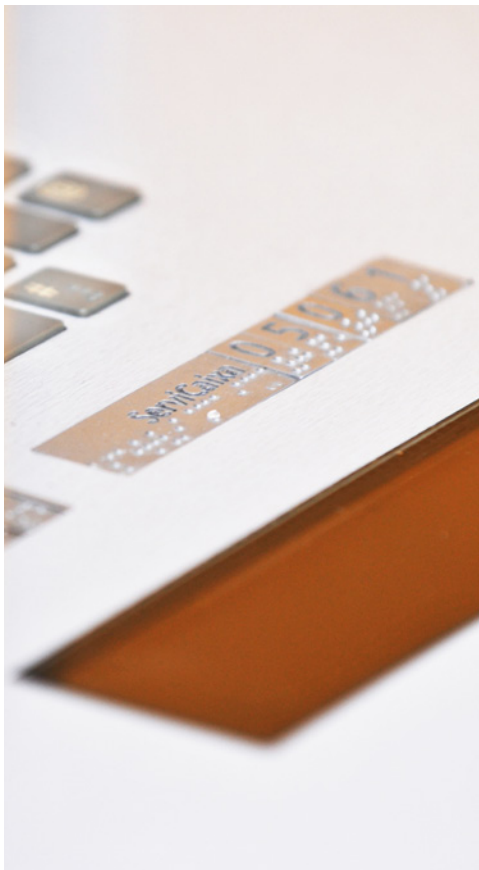
En el present annex, s'hi han suprimit els reptes referents a empreses filials que queden fora del perímetre de CaixaBank i s'hi han afegit els reptes publicats en l'Informe Anual 2010 de Criteris CaixaCorp, que han estat integrats com a reptes de CaixaBank.

Compromís amb els clients

El 2011, CaixaBank ha continuat treballant per oferir el millor i més complet servei possible a les persones i les famílies, per donar suport als emprenedors i per afavorir la inclusió financera de persones i col·lectius en risc d'exclusió social.

CLIENTS	COMPROMÍS 2010	PROGRÉS 2011	
MicroBank	• Concedir microcrèdits en els pròxims dos anys (2011-2012) per un valor de 550 milions d'euros.	• El 2011 s'han concedit microcrèdits per un valor de 217,9 milions d'euros.	●
	• Arribar el 2011 als 85.000 microcrèdits en cartera, amb una inversió de 425 milions d'euros.	• Al tancament del 2011, s'ha arribat als 74.390 microcrèdits en cartera amb una inversió de 379,3 milions d'euros.	●
	• Potenciar la Inversió Socialment Responsable a través del MicroBank Fons Ètic.	• S'ha impulsat la comercialització del MicroBank Fons Ètic amb accions comercials a la xarxa d'oficines, i s'ha aconseguit que el seu patrimoni hagi augmentat 0,8 milions d'euros.	●
Emprenedors	• Augmentar el nombre d'empreses acompanyades a través del premi EmprenedorXXI.	• En la cinquena edició del premi EmprenedorXXI, hi han participat 604 empreses, un 62% més. Quatre empreses finalistes –Flumotion, Agnitio, Xtraice i Nanogap– van ser premiades.	●
	• Donar suport a les empreses participades i invertir en projectes de base tecnològica dels sectors de les tecnologies de la informació, les ciències de la vida i les tecnologies netes.	• S'han creat dos nous vehicles: Caixa Capital Biomed i Caixa Capital TIC, centrats en les ciències de la vida i en les TIC, amb una inversió d'11,6 milions d'euros, en 13 projectes, durant el 2011.	●
	• Augmentar el nombre de projectes participants en el programa EcoEmprenedorXXI.	• El nombre de projectes presentats ha passat de 13 a 12.	○
	• Crear un nou programa de creació d'empreses especialitzat en les tecnologies de la informació i Internet.	• S'ha creat el programa EmprenedorXXIDigital, especialitzat en el camp de les tecnologies digitals.	●
Internacional	• Donar suport a la internacionalització de les empreses client amb l'obertura de noves oficines de representació a Algèria, Singapur i Egipte.	• S'han obert oficines a Delhi, Dubai i Singapur. Les d'Algèria i Egipte es troben en procés d'obertura.	●

CLIENTS	COMPROMÍS 2010	PROGRÉS 2011	
Ètica empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Establiment de nous canals confidencials per a la gestió de les consultes/denúncies relacionades amb l'aplicació i possibles incompliments del Codi Ètic de l'Entitat. 	<ul style="list-style-type: none"> • S'ha aprovat el Codi Ètic i de Principis d'Actuació de CaixaBank i MicroBank i s'ha creat un canal confidencial per a consultes/denúncies derivades de la seva aplicació/compliment. Així mateix, s'ha actualitzat el Codi de Conducta telemàtica, el qual ha estat dotat d'un canal per tractar les comunicacions que hi estiguin relacionades. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> • Actualització de la política anticorrupció i antisuborn de "la Caixa". 	<ul style="list-style-type: none"> • S'ha publicat una nova política d'admissió de clients per graduar el risc potencial dels actuals i potencials clients. 	◐
	<ul style="list-style-type: none"> • A GDS-Cusa, l'elaboració del Codi Ètic de la companyia. 	<ul style="list-style-type: none"> • GDS-Cusa i InverCaixa han treballat en el seu Codi Ètic i totes dues el publicaran el 2012. 	◐
Excel·lència en el servei	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar i completar la gamma d'indicadors de qualitat, cobrint totes les fases de la relació amb els clients. 	<ul style="list-style-type: none"> • S'han incorporat indicadors objectius de qualitat i s'han dut a terme millores en els indicadors de qualitat per a clients potencials, clients ja vinculats i clients desvinculats. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> • Millorar l'efectivitat de la gestió dels suggeriments: a partir del 2011, les oficines podran valorar <i>online</i> la qualitat de la resposta que reben a cadascun dels suggeriments de millora que hagin plantejat. 	<ul style="list-style-type: none"> • S'ha implantat el sistema de valoració <i>online</i> per a les oficines. El 2011, més del 52% de les respostes obtingudes han estat valorades amb una nota igual o superior a 7 (en una escala d'1 a 10). 	●
	<ul style="list-style-type: none"> • Ser els primers en el rànquing AQMetrix, que mesura el nivell de qualitat en els serveis financers <i>online</i>, tant en banca mòbil com en banca per Internet. I, en aquest darrer cas, en tots els segments, tant de particulars com d'empreses i professionals. 	<ul style="list-style-type: none"> • S'ha aconseguit la primera posició en el rànquing AQMetrix. 	●
Innovació	<ul style="list-style-type: none"> • Arribar a un 75% de l'operativa de clients efectuada a través de Línia Oberta i caixers automàtics. 	<ul style="list-style-type: none"> • S'ha arribat a un 74,4% de l'operativa en clients empresa, un 66% en clients particulars a través de Línia Oberta i un 72,2% en caixers automàtics. 	◐
	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar amb el procés de construcció dels nous Centres de Processament de Dades (CPD), més eficients i amb menys consum energètic. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ha finalitzat el procés de construcció del nou CPD, que ha rebut la qualificació LEED de plata a principis del 2012. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> • Programa per potenciar la innovació tecnològica aplicada a les necessitats del Grup "la Caixa". 	<ul style="list-style-type: none"> • S'han desenvolupat noves iniciatives per facilitar la multicanalitat, els sistemes de pagament i la millora dels sistemes informàtics. 	●



CLIENTS	COMPROMÍS 2010	PROGRÉS 2011	
Seguretat	• Disseny i implementació de nous controls de seguretat per a la detecció i mitigació de possibles fugues d'informació.	• S'han posat en marxa 5 nous projectes per mitigar fugues d'informació i s'ha renovat el certificat d'acord amb la norma ISO 27001.	●
	• Revisió dels usuaris i permisos existents en els sistemes d'informació, alineada amb les recomanacions del Banc d'Espanya.	• S'ha realitzat una revisió exhaustiva dels més de 9.000 usuaris externs vigents.	●
Accessibilitat	• Ampliar el nombre d'operatives i llenguatge de signes en els vídeos d'ajuda a persones sordmudes als caixers i a Línia Oberta.	• S'ha treballat en l'ampliació d'operatives i llenguatge de signes a través del projecte APSIS4all, que serà operatiu a finals del 2012.	◐
	• Consolidació del projecte INREDIS (Interfícies de Relació entre l'Entorn i les Persones amb Discapacitat), en col·laboració amb l'ONCE.	• INREDIS ha finalitzat, el 2011, els models desenvolupats que s'estan utilitzant per al projecte APSIS4all d'interacció accessible.	●
	• Implantació d'un nou llibre d'estil de Línia Oberta, amb l'objectiu de millorar i facilitar l'accés, la consulta i la manera d'operar dels clients.	• Al maig del 2011 es va llançar la nova Línia Oberta, projecte finalista en els Premis BAI a la innovació en la categoria de Serveis.	●
Inversió Socialment Responsable	• Incrementar el pes de la inversió ètica, en línia amb la resta de països europeus, amb una comercialització activa de MicroBank Fons Ètic.	• Les diverses accions per impulsar la comercialització de MicroBank Fons Ètic han aconseguit captar 1,2 milions d'euros nets, malgrat el difícil context de mercat.	●
	• Entrada d'InverCaixa a l'associació SPAINSIF (Fòrum Espanyol d'Inversió) per fomentar la integració de criteris ambientals, socials i de bon govern corporatiu en les polítiques d'inversió a Espanya.	• S'ha desestimat l'entrada d'InverCaixa a SPAINSIF.	○

CLIENTS	COMPROMÍS 2010	PROGRÉS 2011	
Difusió de la Responsabilitat Corporativa (RC)	<ul style="list-style-type: none"> Aconseguir que els clients de Banca Privada de "la Caixa" percebin l'Entitat com un referent no solament en temes de gestió i financers sinó també en actuació social. A més, integració de totes les iniciatives en matèria de RC en el discurs comercial i en els diversos suports que es fan servir, intentant que els clients hi participin activament, distingint "la Caixa" de la resta d'entitats financeres de la competència. 	<ul style="list-style-type: none"> S'han desenvolupat diverses accions de difusió de la Responsabilitat Corporativa entre clients de banca privada: articles informatius a la revista <i>Autor</i> sobre MicroBank Fons Ètic i el fons SAM Sustainable Climate, realització de tallers de moda adreçats a col·lectius en risc d'exclusió social i foment del voluntariat corporatiu. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar amb la difusió del Codi Ètic i establir nous canals de comunicació pel que fa al cas per facilitar consultes i denúncies. 	<ul style="list-style-type: none"> S'ha difós entre tota la plantilla el Codi de Valors Ètics i de Principis d'Actuació de CaixaBank (a través de la intranet corporativa i la revista interna) i s'ha implementat un canal confidencial per exposar dubtes/denúncies. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la visibilitat de la Inversió Socialment Responsable (ISR) amb la col·laboració d'InverCaixa, Banca Privada i MicroBank. 	<ul style="list-style-type: none"> S'ha impulsat la comercialització de MicroBank Fons Ètic i del fons SAM Sustainable Climate i s'ha contribuït a la difusió de la ISR entre els clients de banca privada. 	●



Compromís amb els accionistes

CaixaBank treballa per crear valor per als seus accionistes, tot mantenint la solidesa i la solvència de l'Entitat.

ACCIONISTES	COMPROMÍS 2010	PROGRÉS 2011	
Millorar la comunicació i la relació	<ul style="list-style-type: none"> • Implantar les propostes de millora rebudes del Comitè Consultiu d'Accionistes. 	<ul style="list-style-type: none"> • S'han implantat un 80% de les mesures suggerides pel Comitè (exempció de comissions de compra i manteniment d'accions CaixaBank per a clients de l'Entitat; incorporar la possibilitat de rebre el dividend en accions; més publicitat dels segells de qualitat internacional aconseguits per l'Entitat). 	●
	<ul style="list-style-type: none"> • Establir un canal de comunicació fluid entre l'Entitat i els accionistes per tal de mantenir-los informats de les novetats corporatives. 	<ul style="list-style-type: none"> • S'ha informat els accionistes a través de diferents canals de comunicació: la <i>Revista de l'Accionista</i>; l'Oficina d'Atenció a l'Accionista; l'enviament de cartes, correus electrònics i SMS amb informació corporativa, o l'organització d'actes presencials. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentar el nombre de cursos de formació per als accionistes de l'Entitat. 	<ul style="list-style-type: none"> • S'han dut a terme nou cursos en diverses ciutats espanyoles el 2011, el doble que el 2010, i s'ha llançat un nou curs sobre «Conjuntura i Indicadors Econòmics». 	●
	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar nous avantatges en el Programa Blau CaixaBank per a accionistes. 	<ul style="list-style-type: none"> • S'han ofert nous avantatges als accionistes: descomptes en productes tecnològics i viatges, invitacions a esdeveniments, participació en concursos i la possibilitat d'obtenir punts estrella extres en el programa multiEstrella de l'Entitat. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> • Replantar la informació <i>online</i> (web corporativa) i incorporar-hi peticions i comentaris dels nostres accionistes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Llançament de la nova pàgina web corporativa el febrer del 2011, i llançament de la web corporativa de CaixaBank el juliol del 2011. En tots dos casos, s'hi incorporaven els comentaris fets pels accionistes en diversos estudis realitzats amb el col·lectiu. 	●

Compromís amb els empleats

CaixaBank aposta per l'estabilitat en l'ocupació, així com per potenciar el desenvolupament personal i professional del seu equip humà. El 2011, cal destacar l'aprovació del Pla d'Igualtat.

EMPLEATS	COMPROMÍS 2010	PROGRÉS 2011	
Gestió de l'equip humà	<ul style="list-style-type: none"> En el marc del Programa de gestió del talent directiu, creació d'un Centre de Lideratge per impulsar el desenvolupament professional dels directius de l'Entitat. 	<ul style="list-style-type: none"> S'ha posat en marxa el Centre de Desenvolupament Directiu (CDD). 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar la concreció d'un Pla d'Igualtat de caràcter i aplicació general a tots els àmbits de la institució. 	<ul style="list-style-type: none"> S'ha signat el Pla d'Igualtat de CaixaBank. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar amb el procés d'implantació del sistema d'avaluació dels reptes vinculats a la retribució variable, fins a arribar a l'aplicació a tota la plantilla de serveis centrals i als nous segments de negoci de la xarxa comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> S'ha consolidat el model de retribució variable vinculat a resultats a la xarxa comercial. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Avançar en l'aplicació dels perfils de competències dels llocs de treball fins a arribar a la major part de la plantilla. Per exemple: gestora de serveis centrals, empleats que ocupen el lloc de caixa a les oficines. 	<ul style="list-style-type: none"> Més de 14.000 empleats han participat en el procés d'avaluació per competències. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Difondre el curs de Responsabilitat Corporativa entre els empleats. 	<ul style="list-style-type: none"> S'ha difós a través de la revista interna, Virt@aula i la intranet corporativa. 	●
	A Silk:		
	<ul style="list-style-type: none"> Implantació d'un sistema de gestió de l'acompliment. 	<ul style="list-style-type: none"> A Silk s'ha implantat el model de gestió de competències. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Implantació d'un Pla d'Igualtat. 	<ul style="list-style-type: none"> El Pla d'Igualtat s'ha començat a desenvolupar, però no ha estat implantat. 	○

Compromís amb la societat

El compromís social és un dels trets distintius del Grup "la Caixa". CaixaBank, com a instrument mitjançant el qual "la Caixa" exerceix la seva activitat de forma indirecta, assumeix aquest compromís com a propi i col·labora en la mesura del possible amb els diferents programes de l'Obra Social "la Caixa". Per fer-ho, posa la seva xarxa d'oficines i el seu equip comercial a disposició d'aquells programes més indicats, com el programa Incorpora d'integració laboral.

SOCIETAT	COMPROMÍS 2010	PROGRÉS 2011	
Proveïdors	<ul style="list-style-type: none"> • Millorar la gestió de proveïdors a través d'un nou procés de registre i homologació dels proveïdors de referència, amb garanties totals de compliment de la normativa legal i mediambiental, i que fomenti el respecte als principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides. 	<ul style="list-style-type: none"> • S'ha creat el nou portal de compres CaixaExchange, per agilitzar els processos de registre i homologació i garantir la transparència en la contractació. El portal serà operatiu el 2012. 	○
	<ul style="list-style-type: none"> • Dotar els proveïdors de referència d'un Portal de Proveïdors per al Grup "la Caixa" com a vehicle per a la comunicació i informació, que permeti una col·laboració més gran. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Portal serà operatiu a partir del 2012. 	○
	<ul style="list-style-type: none"> • A PromoCaixa, realitzar el control de les certificacions ambientals dels proveïdors de referència (el 70% del total). 	<ul style="list-style-type: none"> • A PromoCaixa, el 71% de les compres corresponen a proveïdors certificats. 	●
Difusió de la Responsabilitat Corporativa (RC)	<ul style="list-style-type: none"> • Donar a conèixer la RC entre els grups d'interès, a través de les oficines de l'Entitat, la pàgina web i la participació en actes i conferències. Així mateix, col·laborar amb la Càtedra "la Caixa" de Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu de l'Escola de Negocis IESE, per fomentar la Responsabilitat Corporativa entre la societat. 	<ul style="list-style-type: none"> • S'han dut a terme diferents accions informatives específiques, que inclouen l'elaboració de clips informatius i d'un fullet digital sobre RC, per a oficines, així com l'organització, amb la col·laboració de la Càtedra, de tres jornades específiques. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar amb la difusió de l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil. 	<ul style="list-style-type: none"> • S'ha efectuat una campanya de difusió entre empreses espanyoles en col·laboració amb Banca d'Empreses que incloïa <i>mailings</i>, fullets i anuncis en mitjans de comunicació. 	●
	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar la possibilitat de col·laborar en els projectes de l'Espai Solidari a tota la societat. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'Obra Social "la Caixa" i els voluntaris corporatius, amb la col·laboració dels Bancs d'Aliments, van organitzar una recollida solidària d'aliments en la qual també van poder col·laborar els clients de l'Entitat. 	●

Compromís amb el medi ambient

A CaixaBank, el compromís amb l'entorn implica tant el treball per la millora de l'eficiència de l'Entitat i la reducció d'emissions, com l'aposta per la sostenibilitat de la seva política de finançament i inversió.

MEDI AMBIENT	COMPROMÍS 2010	PROGRÉS 2011	
Finançament	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicació de criteris socials i mediambientals en l'avaluació de les sol·licituds d'operacions sindicades superiors a 7 milions d'euros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procediment d'avaluació en marxa, en procés d'ajustament. 	
Política ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Reducció del consum de paper en còmput global: 5%. 	<ul style="list-style-type: none"> • El consum de paper s'ha incrementat un 0,2%. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Reducció consum elèctric en còmput global: 5%. 	<ul style="list-style-type: none"> • El consum elèctric ha disminuït un 3,5%. Cal destacar que, el 2011, s'ha integrat el consum elèctric de la xarxa d'oficines procedents de Caixa Girona. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Conscienciació i promoció de bones pràctiques ambientals. 	<ul style="list-style-type: none"> • S'han posat en marxa diverses iniciatives per a la sensibilització dels empleats, com la notificació trimestral dels consums dels subministraments a les oficines de la xarxa comercial, entre d'altres. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar amb l'emissió de productes de finançament específics. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'objectiu es manté per a l'any 2012. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Reducció de l'emissió de CO₂ produït pels desplaçaments en un 5%. 	<ul style="list-style-type: none"> • A causa, entre altres factors, de la reorganització del Grup, el nombre de desplaçaments corporatius s'ha incrementat. 	
	A Sumasa:		
	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar amb l'aplicació de mesures d'estalvi energètic. 	<ul style="list-style-type: none"> • S'han substituït els equips informàtics per d'altres de menys consum i s'ha instal·lat il·luminació amb detecció automàtica de presència. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Reducció del 3% del consum elèctric. 	<ul style="list-style-type: none"> • El consum elèctric s'ha reduït un 8,7%. 	



Avda. Diagonal, 621
08028 Barcelona
Telèfon: (+34) 93 404 60 00

www.CaixaBank.com